

**NIVEL DE ESTRÉS ASOCIADO A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN
TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MAGNA
CONSTRUCCIONES LTDA.**

KAROL NATALIA MARTÍNEZ CASTIBLANCO

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL
BOGOTÁ
2018**

**NIVEL DE ESTRÉS ASOCIADO A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN
TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MAGNA
CONSTRUCCIONES LTDA.**

KAROL NATALIA MARTÍNEZ CASTIBLANCO

**Proyecto de Investigación para Optar dl Título de Magister en Gestión
Social Empresarial**

ESPERANZA NIETO GONZÁLEZ

Asesor

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL

BOGOTÁ

2018

Contenido

Introducción	9
Capítulo I. Generalidades de la investigación.....	10
Antecedentes contexto organizacional	10
Capitulo II. Proceso de investigación	12
Planteamiento del problema	12
Formulación del problema de investigación	13
Pregunta de investigación.....	13
Objetivos de la investigación	13
Objetivos Específicos	14
Justificación	14
Alcance y limitaciones	16
Metodología de la investigación	17
Población – selección de la muestra	18
Instrumentos.....	19
Puntuación.....	20
Capitulo III. Aspectos teóricos y conceptuales.....	21
Marco teórico	21
Trabajo – Riesgos laborales	21
El trabajo y los factores de riesgo psicosocial	25
Factores psicosociales extralaborales como moderadores del estrés	33
Estrés.....	35

	4
Enfoque del estrés (A Cleves Calderón - 2014).....	36
Etapas de manifestación del estrés (Hans Selye en 1975)	37
Fase de alarma.....	37
Fase de adaptación	38
Fase de agotamiento	38
Manifestaciones del estrés (Hans Selye en 1975).....	38
Esfera emocional	38
Esfera cognitiva.....	38
Esfera del comportamiento.....	39
Estrés, emociones y salud.....	39
Estrés y activación.....	41
Estrés laboral	42
Modelos explicativos del estrés	44
Modelo de demandas-control (Karasek, 1979)	44
Modelo vitamínico (Warr, 1987)	45
Modelo OSI (occupational stress indicator, 1988).....	45
Modelo holístico (Nelson y Simmons, 2003).....	45
Modelo de Ajuste persona-entorno (Harrison, 1978).....	46
Modelo desequilibrio esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996)	47
Tipo de estrés laboral.	47
Tipos de estresores laborales: Peiró, J. M., Salvador, A. (1992).	48
Factores desencadenantes del estrés laboral. (Doval, Moleiro Y Rodríguez, 2004).	55
Causas del estrés laboral (Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths 1999)	58

	5
Características del trabajo: (Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths 1999)	58
Contexto laboral: (Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths 1999).....	59
Síntomas y consecuencias del estrés laboral (Cano, 2002).....	61
Marco contextual	64
Trabajo en las empresas constructoras	64
La construcción en Colombia	65
Características de los proyectos de construcción.....	65
La construcción: aspectos generales	67
Proceso y sistema productivo en la construcción	67
Características productivas de la industria de la construcción (Camacol 2009).....	70
Características de los proyectos de construcción PMI (2004).).....	72
Productividad en la construcción	73
Capítulo IV. Resultados de la investigación	76
Análisis de resultados.....	76
Análisis y relación entre el cuestionario para la evaluación del estrés y entrevista grupal	82
Capítulo V	84
Conclusiones	84
Referencias bibliográficas.....	87
ANEXOS	95
Anexo (A).....	96
Anexo (B).....	98
Anexo (C).....	103

Lista de Tablas

Tabla 1.- Evaluación de los factores de riesgo	19
Tabla 2.- Fases constructivas	66
Tabla 3.- Variables - Características socioeconómicas.....	76
Tabla 4.- Resultados de las Entrevistas.....	80

Lista de Figura

Figura 1.-Factores que interviene en el estrés laboral.....	57
Figura 2.-Sistema Productivo.....	69

Listado de Graficas

Grafica 1.- Sexo de población participante en el estudio.....	77
Grafica 2.- Distribución de estrés por género población participante en el estudio	77
Grafica 3.- Distribución de estrés por escolaridad género femenino población participante en el estudio	78
Grafica 4.- Distribución de estrés por escolaridad género masculino población participante en el estudio	78
Grafica 5.- Distribución de estrés por cargo población participante en el estudio	79
Grafica 6.- Distribución de estrés por antigüedad en la empresa población participante en el estudio	79
Grafica 7.- Distribución de estrés por área o dependencia población participante en el estudio	
Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez.....	80

Introducción

Las diversas situaciones que viven las personas en los diferentes contextos en los que interactúan, les llevan de la misma manera a experimentar sensaciones que pueden ser percibidas como poco agradables. Las relaciones interpersonales, las exigencias a las que se ven enfrentados y las actividades diarias, entre otros aspectos, pueden llevar a una persona a generar sintomatologías asociadas al estrés.

Es así como, el estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos negativos que trae a las personas que lo padecen, por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y particulares que lo provocan.

El estrés es muy difícil de definir, pero fácil de reconocer por los diferentes cambios que provoca en la persona. Especialmente se ha estudiado desde los procesos orgánicos, las alteraciones que producen en el cuerpo de la persona, menos los trastornos que provocan cambios en los campos de la emoción y del comportamiento. (Lazarus y Folkman, 1986, p.54)

En el contexto laboral los trabajadores están expuestos a una diversidad de factores que provocan estrés, a corto, mediano y largo plazo, lo cual trae como resultado alteraciones de la salud física, mental y cambios en el comportamiento; y con ellos los factores extra laborales, lo que complica la situación. (Lazarus y Folkman, 1986)

Por lo anterior y considerando las situaciones a las que se ven expuestos los trabajadores administrativos de la empresa constructora de Bogotá, surge la necesidad de realizar el presente estudio que pretende identificar los niveles de estrés en estos trabajadores, las principales manifestaciones como consecuencia de ello y se generó una propuesta de intervención que pretende minimizar el impacto sobre su salud y bienestar.

Capítulo I. Generalidades de la investigación

Antecedentes contexto organizacional

Magna Construcciones Ltda, es una empresa constituida mediante documento privado de junta de socios del 19 de mayo de 2008, inscrita el 19 de mayo de 2008 bajo el número 01214840 del libro IX, matricula No 01803448 de la cámara de comercio de Bogotá, cuyo representante legal es el arquitecto Oscar Alejandro Martínez, con el objeto social de realizar contratos de consultoría y construcción de proyectos civiles y arquitectónicos con entidades privadas y del estado.

La variada y amplia experiencia personal de sus gestores, tanto técnica como empresarial, señalaron rápidamente un camino ascendente, aunque teniendo siempre como meta un tamaño de empresa mediana que surge de una idea de empresa de servicios muy personalizados, en un mercado exigente y competitivo que requiere el más alto nivel de cumplimientos en calidad y plazos. Los contratos tanto públicos como privados pronto cedieron lugar a contratos para la infraestructura educativa, capitalizando fuertemente en equipamiento y organización.

Desde su creación, Magna Construcciones Ltda. Ha desarrollado más de 50 contratos de construcción en todas las especialidades, dando cumplimiento a un excelente servicio de post venta y satisfacción de sus clientes, entre los cuales se encuentran el Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, OIM entre otros.

En este momento cuenta con cerca de 50 personas, de los cuales más de 20 son profesionales en las áreas de diseño, construcción y gestión integral. Cuenta con más de 15 unidades de maquinaria pesada con la que puede abordar obras de muy diversa índole.

Magna Construcciones Ltda. Tiene como misión satisfacer las necesidades de sus clientes, con mejores espacios excediendo sus expectativas en cuanto a los diseños proporcionados, una excelente calidad en la construcción de sus y proyectos, utilizando materiales innovadores, tecnología de punta y sistemas constructivos convencionales y no convencionales ofreciendo una mejor calidad en los proyectos realizados.

Su visión es crecer como empresa constructora líder en diseño, construcción y contratación estatal en Colombia, mejorando constantemente los servicios para ofrecer la mejor calidad y costos en construcción, consultoría y diseños de sus proyectos.

Capitulo II. Proceso de investigación

Planteamiento del problema

El estrés puede ser originado por varias causas, una muy importante es la “carga de trabajo” a la que se ven enfrentadas las personas que trabajan en un ambiente en el que se manejan grandes responsabilidades, además de la presión por dar buenos resultados y no generar o reportar pérdidas financieras. (Trujillo, García 2007)

El estrés, según Trujillo (2007) produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, dolores de cabeza y otras.

Se ha percibido que las personas del área administrativa de la empresa Magna Construcciones Ltda, dedican una gran parte de su tiempo al trabajo, la realización de tareas inhabituales o extras, toma de decisiones, las posturas forzadas o la realización de sobreesfuerzos durante la tarea, trabajar muy rápido y en ocasiones con instrucciones de trabajo inexistentes o inadecuadas como resultado de este fenómeno laboral se encuentran que estos trabajadores presentan diversos síntomas y experimentan diferentes situaciones que pueden estar asociados al estrés.

Por lo anterior, es importante identificar los niveles de estrés para luego establecer un programa de intervención y control del estrés para mejorar la salud y bienestar de los trabajadores. Paradigmas actuales como la globalización de las economías y de la cultura en general aproximan a las empresas a contar con personal calificado en términos de productividad y competitividad. (Fernández, 2003)

La forma en que se presenta el trabajo dentro de los empleados administrativos de Magna Construcciones Ltda., dadas las múltiples tareas que realizan y la responsabilidad que cada una de ellas implica, ha generado en este grupo de trabajadores algunas quejas sobre su bienestar y su salud.

La constructora, actualmente no cuenta con una herramienta específica que permita conocer los niveles de estrés que presentan los empleados.

Por lo tanto y con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados, se hace un estudio sobre la identificación de los niveles de estrés laboral que presenta la empresa, para así contribuir con el crecimiento de esta.

Formulación del problema de investigación

Identificar los niveles del estrés en los trabajadores de la empresa Magna Construcciones Ltda., de tal manera que se genere un plan de intervención que permita minimizar el impacto sobre la salud de los trabajadores.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los empleados administrativos de Magna Construcciones Ltda.?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Magna Construcciones Ltda., a través de la aplicación de un cuestionario para la

evaluación del estrés, y la realización de entrevistas a profundidad, de tal manera que se puedan generar estrategias de manejo e intervención adecuadas.

Objetivos Específicos

- Determinar los niveles del estrés, y sus efectos en el desempeño laboral.
- Formular medidas para el control de los estresores laborales.

Justificación

De acuerdo con estudios o estadísticas, relacionadas con el estrés en los contextos laborales o la presencia de riesgos psicosociales se ha evidenciado que uno de los riesgos más comunes es el estrés, por ejemplo: En un estudio de Eduin (2011) el estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo.

El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier capacidad. Además, afecta a la salud y la seguridad de las personas, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y favorecer a otros problemas de salud laboral.

A pesar de que el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, varios estudios han demostrado que puede conllevar al aumento de las enfermedades, disminuir la salud mental, confusión, ansiedad, rabia y depresión, generando menor eficacia, disminución en la capacidad de desempeño y ejecución de tareas, menor interés en el trabajo, rigidez de pensamiento y pérdida de responsabilidad. (Keshavarz & Mohammadi,2011)

Para Keshavarz & Mohammadi (2011) las fuentes generadoras de estrés son entre otras: La falta de reconocimiento, falta de oportunidades de ascenso, trabajo en exceso, políticas de la organización, limitaciones de tiempo para preparar clases, jornadas extensas de trabajo, falta de equipos, limitación en la participación de toma de decisiones en la organización, problemas en la comunicación organizacional, condiciones físicas inadecuadas, problemas ergonómicos, ruido y contaminación del aire y entorno laboral.(p. 390), identificando que: *“El estrés genera mayores niveles de ausentismo, se estima que 91.5 millones de días de trabajo se pierden cada año por enfermedades relacionadas con estrés”*

El gobierno de Colombia ha ido reglamentando el bienestar del empleado, relacionado a la estabilidad física y mental para la adecuada ejecución de los diferentes cargos; con la promulgación de políticas desde la Constitución Política de Colombia, el Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 100 de Seguridad Social, incluyendo la Ley 1562 de 2012, en donde se exige a los empleadores a sus trabajadores de los riesgos laborales.

Velásquez & Otros (2009) mencionó que, a partir del 2008, las normas colombianas evidencian en la Resolución 2646 del Ministerio de Protección Social una preocupación por la protección del trabajador en relación a factores de riesgo psicosocial y como consecuencia el estrés y desmotivación ocupacional, estipulando criterios para la evaluación, diagnóstico, prevención, estudio y manejo del estrés y del riesgo psicosocial; identificando factores extra laborales e intralaborales que deben medirse y controlarse a partir de los factores de protección en la organización.

Algunas empresas prestan poca atención al estrés, dejan a un lado el ser humano que son sus empleados, y aún más preocupante las organizaciones no conocen los factores psicosociales que influyen en el empleado para su buen desempeño laboral y personal, Magna Construcciones

Ltda., corresponde a una empresa constructora que se preocupa por que sus empleados presten sus servicios con calidad y se sientan cómodos en sus actividades.

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados a cerca de los elementos y el ambiente que los rodean, se pretende realizar un estudio acerca de la identificación de los niveles de estrés laboral en los empleados administrativos de la empresa Magna Construcciones Ltda., la cual, en los últimos años, ha tenido un crecimiento significativo incrementando su productividad y ocasionado que sus empleados realicen labores de mayor exigencia.

Alcance y limitaciones

La presente investigación pretende evaluar al total de los trabajadores administrativos de la empresa Magna Construcciones Ltda., con el propósito de conocer los niveles que en este momento pueden generar estrés en estos trabajadores.

De esta manera se pretende tener un panorama general de los niveles de estrés en este grupo de trabajadores y así mismo generar una propuesta de intervención que permita disminuir las consecuencias que se presentan por la presencia del estrés con el fin de que sea aplicable a todos los colaboradores administrativos, abarca inicialmente a esta organización con opción de que la propuesta de intervención sea socializada y aplicada a otras organizaciones con características de trabajo similares.

Dentro de Las limitaciones de esta investigación, se puede proveer la disposición y/o el agotamiento que pueden presentar los trabajadores administrativos en el momento de responder el cuestionario, adicionalmente el tiempo con el que se cuenta para poderlos convocar y acceder a ellos durante la jornada laboral.

Metodología de la investigación

El presente trabajo se fundamenta en los estudios explicativos debido a que estos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Sampieri & Bastidas, 2010, p.84)

En esta investigación identificará los niveles de estrés de los empleados administrativos de la empresa Magna Construcciones Ltda., utilizando una investigación mixta que utiliza los dos enfoques: cualitativa y cuantitativa para responder a la pregunta de investigación al problema planteado. El enfoque mixto va más allá de la simple recolección de datos de diferentes modos sobre el mismo fenómeno, puesto que implica desde el principio mezclar tanto la lógica inductiva e deductiva. Los diseños mixtos logran obtener una mayor variedad de perspectivas sobre el objeto de estudio: frecuencia, amplitud, magnitud, y generalización (investigación cuantitativa), así como profundidad, complejidad y comprensión (investigación cualitativa), cada método nos proporciona una visión de la realidad diferente. (Antonovica, 2012)

Los instrumentos que se proponen para realizar la recolección de datos serán cuestionario y entrevistas individuales.

Los Cuestionarios son el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Sampieri, Collado. & Bastidas, 2010, p.217)

La entrevista no es casual, sino que es un dialogo intencionado entre el entrevistado y el entrevistador, con el objetivo de recopilar información sobre la investigación, bajo una estructura particular de preguntas y respuestas. (p. 217)

Las entrevistas y el entrevistador son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos, interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar. (Galindo, 199)

Sabino (1992) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

Población – Selección de la muestra

La población objeto de estudio es el grupo de trabajadores del área administrativa de una constructora privada de la ciudad de Bogotá que se compone de 20 empleados, los cuales trabajan en diferentes áreas dependiendo la profesión y actividad a desarrollar. Estas áreas son diseño, ejecución y talento humano.

Los empleados que trabajan en las áreas de diseño y ejecución hacen parte fundamental de la calidad y productividad de la constructora.

El grupo administrativo tiene un nivel de estudio que varía entre bachiller, técnico completo hasta posgrado completo, pasando por profesional incompleto, profesional completo y posgrado incompleto.

Es importante mencionar que de los 20 empleados que se tomaron de muestra, todos participaron voluntariamente en la investigación.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para realizar este estudio fueron:

El cuestionario para la evaluación del estrés según los autores Karasek & Jonson (1990), Siegrist (1996, 2008) y Villalobos (2005); (citados en Min. De Protección, 2010), consta de 31 ítems que pertenecen a cuatro categorías según el tipo de síntomas de estrés que son: **1.** Fisiológicos, **2.** Comportamiento social, **3.** Intelectuales y laborales; y, **4.** Psicoemocionales.

La escala de respuestas corresponde a siempre, casi siempre, a veces y nunca y su interpretación se realiza según el nivel de estrés que puede ser muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Este cuestionario hace parte de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, el cual fue revalidado por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010. (Anexo A).

Tabla 1.- Evaluación de los factores de riesgo

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA DE LA VARIABLE	CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE
Niveles de estrés	Reacción fisiológica del cuerpo, en donde diversos mecanismos de defensa participan para afrontar una situación que puede ser una amenaza o que requiere alta demanda.	Cualitativa	Muy bajo
			Bajo
			Medio
			Alto
			Muy alto
Sexo	Condición del cuerpo humano que distingue a las personas	Cualitativa	Masculina
			Femenino
Edad	Tiempo de vida del empleado, desde su momento de nacimiento	Cualitativa	

	hasta la realización del estudio		Número de años
Antigüedad en la empresa	Número de años que el empleado lleva vinculado a la empresa	Cualitativa	Menos de un año
			Cuantos años
Sitio de trabajo	Espacio físico donde los empleados laboran, según el área en la que se desempeñan	Cualitativa	Cuál es el departamento, área o sección en la que trabaja en la empresa

Fuente: El autor

Puntuación

Se utiliza el programa estadístico computarizado SPSS para analizar los datos obtenidos en el cuestionario.

Se aplica, además, el cuestionario ficha de datos generales de la Batería de Instrumentos para Evaluación de Factores de Riesgo Ocupacional que tiene en cuenta información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador. Constituido por 19 preguntas en donde el empleado administrativo debe seleccionar una respuesta o escribir la información solicitada en una casilla. (ANEXO B).

Se diseñó una entrevista semiestructurada con 6 preguntas abiertas, donde se tiene en cuenta los ámbitos personales y laborales, se categorizan y subcategorizan las respuestas dadas por cada uno de los entrevistados. (Anexo C).

Capítulo III. Aspectos teóricos y conceptuales

Marco teórico

Trabajo – Riesgos laborales

El trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico; Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas para evitar que la salud del trabajador se vea afectada de forma negativa. (OMS, 1948)

Un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él (Cote, 2001). Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS, 1986), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promueven la salud.

El trabajador se ve expuesto a condiciones mecánicas, eléctricas, físicas, químicas, biológicas, ergonómicas y psicosociales que están directamente relacionadas con las características de la labor que realiza y con el ambiente de trabajo donde desempeña esta labor. Estas condiciones, llamadas factores de riesgo laboral, tienen el potencial de afectar la salud del trabajador, de acuerdo con el tiempo, la frecuencia y la intensidad de exposición al factor de riesgo. (Cote, 2001)

Las estadísticas de accidentes, enfermedad, pensión y muerte por causas asociadas a condiciones laborales han llevado a un interés mundial por estudiar y comprender el efecto de los

factores de riesgo laboral sobre la salud de los trabajadores. A continuación, se presentarán algunas estadísticas al respecto reportadas por organismos nacionales e internacionales. La organización mundial de la salud, OMS, basada en registros médicos de países europeos, estima que actualmente la tasa de incidencia de enfermedad profesional en Europa es de 300 a 500 casos por cada 100.000 trabajadores (Ministerio de la protección social [Mps], 2004a. de esos casos diagnosticados, cerca del 30 al 40% termina en enfermedad crónica, 10% en invalidez y entre el 0,5 y el 1% en muerte. (OMS, 1995, p. 47)

Por otro lado, la organización Internacional del trabajo (OIT), basada en registros de autorreporte de los trabajadores, indica que se presentan aproximadamente 8.000 casos de enfermedad profesional por cada 100.000 trabajadores (Mps, 2004a).

Para citar un caso europeo, en 1992, el Instituto de salud laboral Finlandés expresó que en su vida laboral uno de cada diez trabajadores europeos podría sufrir un accidente laboral y uno de cada doscientos podría sufrir de una enfermedad de origen laboral. (Moncada, 1996)

El Ministerio De La Protección Social (Mps, 2004a) indica que para el caso del régimen contributivo (Empresa Promotora de Salud) en Colombia se presentan 26,5 casos de diagnóstico de enfermedad profesional por cada 100.000 habitantes afiliados al sistema y 22 casos por cada 100.000 trabajadores cotizantes del sistema general de riesgos profesionales (Administradora de Riesgos Profesionales); a éstos se adicionan los 713 casos por cada 100.000 trabajadores que son reportados por los regímenes de excepción, como son las Fuerzas Militares, Ecopetrol y el Magisterio. Tomados en conjunto, el régimen contributivo y los regímenes de excepción para el año 2002 tuvieron una incidencia de 58 casos por cada 100.000 trabajadores. En este mismo informe se reporta que se esperan 30.197 casos nuevos cada año entre los afiliados al régimen contributivo y 20.457 entre trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales.

Por otro lado, las estadísticas del Sistema General de Riesgos Profesionales que corresponden al año 2003, publicadas por el Ministerio de la Protección Social (Mps, 2004b), indican que en una población de 4'602.468 trabajadores afiliados al sistema hubo un incremento del 51% de los casos de accidente laboral reportado entre 1994 y 2003, y un incremento del 57% en los casos de muerte por causas laborales para el mismo período.

De este modo, al observar los datos anteriores, es posible concluir que la salud de los trabajadores puede verse afectada por las condiciones de trabajo. Sin embargo, son los diagnósticos los que pueden dar una idea más clara del efecto de los factores laborales en la salud de los trabajadores. En Europa, las enfermedades respiratorias, la dermatitis y las lesiones músculo-esqueléticas ocupan los primeros diagnósticos de origen laboral; en Estados Unidos, las enfermedades respiratorias, las lesiones músculo-esqueléticas, los tumores, las enfermedades cardiovasculares y las enfermedades psicológicas son los diagnósticos de origen laboral más comunes. (Moncada, 1996)

Según El Ministerio De La Protección Social, en el régimen contributivo (eps), el primer diagnóstico de origen laboral en Colombia es el síndrome del conducto carpiano, al cual le siguen en orden el trastorno del dorso y lumbago no especificado, la sordera neurosensorial, la sinovitis y teno-sinovitis y la dermatitis, estos datos son similares a los del Sistema General De Riesgos Profesionales, donde el primer diagnóstico es el síndrome del túnel del carpo, seguido de hipoacusia neurosensorial, trastornos de la espalda y osteomusculares. Para el Magisterio, que pertenece a los regímenes de excepción, los tres diagnósticos más comunes fueron laringitis crónica, los trastornos depresivos y la rinitis alérgica (Mps, 2004a).

Por otro lado, el informe del estudio nacional de enfermedad Mental en Colombia 2003, presentado por el Ministerio De La Protección Social y la Fundación Fes Social (Mps, 2005),

registra que en el mundo 5 de cada 10 incapacidades son de origen psiquiátrico, y la depresión unipolar ocupa el primer lugar en discapacidad. este mismo informe reporta el estudio hecho en Colombia con una muestra urbana de 4.544 entrevistas en una población entre los 18 y los 65 años, donde se encontró que los trastornos más frecuentes reportados por los encuestados son, en su orden: trastornos de ansiedad, 19,3%, trastornos afectivos, 15%, y trastornos por uso de sustancias, 10,6%. Así, los investigadores concluyen que dos de cada cinco personas presentan al menos un trastorno mental en algún momento de su vida y que los trastornos de ansiedad son los que prevalecen dentro de la población.

Es interesante notar que, a pesar de los altos índices de trastornos afectivos que refleja este informe de salud mental y de que en la tabla de enfermedades profesionales “los estados de ansiedad y depresión” se relacionen como patologías causadas por estrés en el trabajo (Mtyss, 1994b), tales trastornos aparezcan de manera limitada en los diagnósticos o las estadísticas de enfermedad profesional en Colombia. al respecto, la federación de aseguradores colombianos, Fasecolda, en su informe de enfermedad profesional de 2002 y 2003, reporta, según el diagnóstico, 3 casos de patologías causadas por estrés y 2 casos de enfermedad psiquiátrica asociada al estrés, respectivamente. (Fasecolda, 2005)

De la misma forma, los autores del informe de enfermedad profesional en Colombia (Mps, 2004a) expresan en sus conclusiones preocupación por el sub registro y sub diagnóstico de las enfermedades ocupacionales en el país y sugieren incluso que es inquietante que las enfermedades mentales de origen laboral no aparezcan registradas.

El trabajo y los factores de riesgo psicosocial

Un factor de riesgo es una condición interna o externa que aumenta la probabilidad de ocurrencia de un evento en particular, como pueden ser una enfermedad, un accidente, etc.

El trabajador interactúa en el lugar de trabajo con una serie de condiciones físicas, químicas, eléctricas, biológicas, mecánicas, ergonómicas y psicosociales que tienen el potencial de afectar su salud. El efecto que dichos factores tienen en la salud del trabajador puede verse aumentado por el esfuerzo natural que conlleva la realización del trabajo. (OMS,1984) Objetivamente, responder a las demandas del trabajo conlleva esfuerzos físicos y cognitivos que hacen parte natural del cumplimiento de las labores del trabajador; así, debido a la interacción existente entre las condiciones del contexto de trabajo, las características del trabajador y las condiciones externas a estos dos, los esfuerzos realizados actúan como riesgos potenciales para la salud física y mental del trabajador, es decir, aumentan la probabilidad de que el trabajador presente ciertos problemas de salud física y mental. Así mismo, la relación que se establece entre el trabajo y el trabajador puede tener resultados positivos y negativos tanto para el trabajador como para el lugar de trabajo. (OIT, 1997)

En 1984, un comité mixto conformado por la organización Internacional del trabajo (OIT) y la organización Mundial de la salud (OMS) propuso una serie de medidas para aplicar en las empresas, nacionales o internacionales, que buscan dar importancia a los elementos psicosociales presentes en el trabajo, de modo que se promuevan la salud y el bienestar de los trabajadores. dicho comité expresó que, de la misma manera como en el ámbito laboral han sido tenidos en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos, deben tenerse en cuenta los factores psicosociales, y los definió como “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las

capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1997, p.3)

De este modo, es claro que los factores psicosociales que influyen o afectan el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el trabajo y la salud del trabajador son el resultado de la percepción que el trabajador tiene de la interacción entre dos fuerzas: el medio ambiente de trabajo, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización, por un lado, y por el otro, las capacidades, necesidades, expectativas del trabajador, sus costumbres, cultura y las condiciones personales fuera del trabajo (OIT, p.3)

Por otra parte, como resultado de la revisión hecha por el comité OIT (1997) y de acuerdo con la fuente que este originando el riesgo (Unión general de trabajadores del país valenciano, **UGT-PV, 2004**), los factores psicosociales asociados al trabajo pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- 1- Factores propios de la tarea: según el comité OIT/OMS, se refiere a la carga cuantitativa (cantidad de trabajo por hacer) y la carga cualitativa (dificultad del trabajo). Sin embargo, la unión general de trabajadores del país valenciano (2004) adiciona en esta categoría la valoración social de la tarea que hace el grupo de trabajadores o la persona que realiza el trabajo, e incluye las siguientes características:
 - a) Trabajo repetitivo o en cadena: se refiere a trabajos de ciclo corto que, debido a la constante repetición, generan monotonía y fatiga.
 - b) Identificación del producto: se define como el grado de coherencia entre el rol que la persona desempeña y sus expectativas

- c) Responsabilidad elevada: indica que tan implicado se encuentra el trabajador en relación con el producto, el equipo de trabajo y las personas.
 - d) Sobrecarga y falta de trabajo: relaciona la cantidad y la dificultad del trabajo respecto a la capacidad del trabajador.
- 2- Factores de la organización del tiempo de trabajo: la duración de las jornadas del trabajo, el tiempo del que se dispone para realizar las tareas; los horarios y los ritmos de trabajo afectan al trabajador tanto física como emocionalmente.
- 3- Factores de la modalidad de la gestión y el funcionamiento de la empresa:
- a) Función de los trabajadores: se refiere a las formas como la organización distribuye las tareas entre los trabajadores.
 - b) Participación de los trabajadores: la estructura de la organización, los espacios de comunicación que ofrece, la toma de decisiones y la aceptación o limitación de la iniciativa de los trabajadores.
 - c) Relaciones en el medio de trabajo: las relaciones que establece el trabajador con sus superiores, subalternos y compañeros.
 - d) Introducción de cambios en el lugar de trabajo: dadas las condiciones de competencia económica, las empresas se ven en la obligación de hacer cambios que tienen efectos en el trabajo, ya sean en la cantidad, la calidad o la estabilidad.

- 4- Factores dados por cambios tecnológicos o innovación tecnológica: se refieren a nuevas etapas tecnologías que ingresan al contexto laboral, las cuales demandan aprendizaje de nuevas habilidades y recalificación profesional.
- 5- Otros factores, como tipo de contrato, estabilidad laboral, políticas de ascenso, evaluación del desempeño.

En Colombia, de acuerdo con el ministerio de trabajo y seguridad social (MTySS, 2000), los factores psicosociales del trabajo están clasificados en tres grupos, y son definidos así: Las condiciones intralaborales, es decir, que corresponden directamente al trabajo; las condiciones extra laborales o el entorno de la organización; y las condiciones individuales o las características particulares del trabajador.

De acuerdo con el Ministerio los factores psicosociales imponen sobre el trabajador una carga física, como “postura corporal, fuerza y movimiento e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular “, y una carga psíquica, “determinada por las exigencias cognoscitivas y psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor” (MTySS, 2000, p.9) estas cargas en sí mismas no son nocivas para el trabajador, si no que la valoración negativa que aparece cuando hay un desequilibrio en las cargas física o psíquica (sobre carga o subcarga, como resultado de la interrelación entre los tres tipos de factores (MTySS,2000), es lo que las hace nocivas.

Una vez revisadas las propuestas de la OIT, la OMS y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTySS, Ministerio de la Protección Social – Ministerio del Trabajo), queda claro que los factores de riesgo psicosocial son interacciones construidas en el ámbito laboral y extra laboral que, según la percepción del trabajador, cobran un valor e impactan su vida.

Los riesgos laborales

Los riesgos laborales han ido cambiando a lo largo de toda la historia. El mismo concepto de riesgo laboral supone un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido. El trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. Objetivo del trabajo era obtener unos resultados en el menor tiempo, al margen de los costes, especialmente de los humanos. (Moreno, 2009)

El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la Alta Edad Media y en el Renacimiento con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos. (Moreno, 2009)

Según Moreno (2009), la experiencia y la valían adquieren un valor al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la- subordinación a los señores. Los gremios, primera aproximación a los sindicatos, suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores. El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores.

La Revolución francesa (1789), la aparición de los sindicatos (S. XIX), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948), la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial, suponen indirectamente hitos en la conceptualización de la salud laboral que se origina principalmente en el reconocimiento del derecho del trabajador a su integridad física, mental y social. La salud laboral como derecho no es el resultado ni de la Medicina del Trabajo ni de la Psicología del Trabajo, sino del reconocimiento de que los trabajadores no pueden ser expuestos a situaciones que menoscaben

su salud. Hasta cierto punto, la función de ambas ha sido más bien negativa pues, de hecho, uno de sus objetivos más explícitos consistía en delimitar hasta que límites se podía llegar en las condiciones de trabajo sin que afectara claramente a la salud y al rendimiento de los trabajadores.

¿Qué son los factores de riesgo psicosociales?

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra psicosociales si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la *psique* (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). (OIT 1996)

Estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo identifican cinco grandes grupos de riesgos psicosociales: (OIT 1996)

- a. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;
- b. La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;

- c. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y tiempo;
- d. Las escasas compensaciones del trabajo: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por ejemplo.
- e. Doble jornada o doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado.

La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos.

Factores psicosociales intralaborales

Según el Ministerio de la protección Social (2010): *“aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”* (p.20), señala cuatro dominios que hacen parte del componente: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

Factores psicosociales extralaborales

En el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés, el Ministerio de la Protección Social de Colombia (MPS , 2004c) hace una diferencia clara entre las patologías (enfermedades) derivadas del estrés, de las cuales se hará mención más adelante, y los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales asociados al proceso de estrés, valorando

cada uno por aparte. Como factores extralaborales, el protocolo menciona estructura y calidad de las relaciones familiares, apoyo social de familiares o amigos, actividades de tiempo libre y situación económica, entre otros, e indica su relevancia en la valoración del origen de la patología asociada a estrés, explicando que los factores psicosociales son condiciones intralaborales, extralaborales y personales “que en una interrelación dinámica generan percepciones y experiencias, que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas” (MPS, 2004c, p.16).

En 1995, Job Stress en su libro “in a Changing Workforce” (Purvey y Hurrell, 1995) presentó una serie de investigaciones sobre factores psicosociales extralaborales y su relación con factores psicosociales intralaborales y el estrés laboral. Entre las investigaciones que hacen parte del libro se encuentra una realizada por Dompierre & Lavoie (1993) sobre estrés laboral y violencia familiar. Las investigadoras evaluaron algunos factores intralaborales a los que llamaron variables del trabajo, entre los cuales estaban: demandas del trabajo (carga cuantitativa, conflicto de rol y ambigüedad de rol), autonomía y uso de habilidades (participación en toma de decisiones, uso de habilidades, subutilización de habilidades) y estresores interpersonales (conflicto con supervisores y compañeros de trabajo).

Evaluaron también factores extralaborales, divididos en dos categorías: variables familiares, donde se evaluaron carga doméstica (tareas domésticas y tiempo con los hijos) y eventos estresantes no financieros (según la lista de 17 eventos estresantes para las familias, (Québec, Meath Survey), y variables económicas, que midieron eventos financieros estresantes e ingresos; como variable personal estuvo el nivel de salud, en términos de tensión emocional, consumo de medicamentos durante los dos días anteriores a la prueba y consumo de medicamentos durante el año anterior a la prueba (situación crónica). Adicionalmente, se evaluó

la violencia, según dos ejes: violencia potencial y expresada, ambas con relación a los hijos y a la pareja.

Factores psicosociales extralaborales como moderadores del estrés

En el documento elaborado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social sobre los factores de riesgo psicosocial (MTySS, 2000) se consignan los factores extralaborales como elementos importantes en la comprensión del estrés laboral.

Por otro lado, tal como se mencionó anteriormente, el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés (MPS, 2004c) establece claramente que aspectos extraocupacionales, como el uso del tiempo libre del trabajador, las relaciones familiares, la interferencia familia-trabajo, y otros, tienen un impacto importante en la salud del trabajador y en su percepción del rol laboral.

Por otro lado, Barnett (2004) señala que varias investigaciones han encontrado que mujeres con múltiples roles, como esposa, madre y empleada, muestran tener mejor estado de salud física y mental (menor ansiedad y depresión) que mujeres con menor número de roles. Así mismo, indica que, para el caso de las mujeres, es importante evaluar el impacto positivo que tiene en la salud y el bienestar de ellas el hecho de recibir recompensas financieras y psicológicas en su trabajo.

Además, señala que las relaciones positivas en el hogar pueden mitigar los efectos negativos en la salud mental de las mujeres debidos a trabajos con dificultades.

Otras investigaciones reportadas en la revisión realizada por (Lange & Otros, 2003), la cual fue mencionada antes en este documento, mostraron que dentro de las investigaciones de mejor calidad que apoyaron la premisa del efecto negativo de la combinación de altas demandas, bajo

control y bajo apoyo social, dos de ellas usaron como indicadores los índices de conflicto trabajo-familia.

Estos datos sugieren claramente que tanto el trabajo como otros ámbitos de la vida del trabajador cumplen un rol importante en la vida de éste y que pueden tener un efecto en la relación que se genera entre el proceso de estrés de origen laboral y la salud del trabajador.

Los factores psicosociales al no ser abordados afectan la salud y bienestar del trabajador lo cual no solo se resume en alteración en el mismo sino se traduce en desequilibrio para su alrededor, compañeros de trabajo, jefe, impactando la dinámica laboral, produciendo ausentismos, renuncias, rotaciones de personal y hasta repercusiones económicas para las empresas.

Resoluciones como la 2646 reflejan como en el país se está buscando el bienestar completo del personal trabajador no solo a nivel de factores de riesgo como mecánicos, físicos, locativos entre otros, sino también en el aspecto mental y psicosocial; no obstante, en las empresas no conocen esta y otras leyes al respecto por lo tanto no las aplican.

Los factores psicosociales como los son la sobre carga de trabajo, definición de rol, identificación con la tarea, calificación exigida por el cargo, diseño del puesto de trabajo, identificación con la organización, condiciones del entorno social, calidad de interacción con familiares y allegados, apoyo social tiempo de descanso, compromiso, relación con compañeros y superiores, se agrupan en factores intralaborales, extra laborales, e individuales los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Villalobos (1999) define que los factores psicosociales son “Condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en

la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico.

Estrés

El estrés consiste en un esquema de reacciones desencadenadas por una situación en que la demanda supera la capacidad de respuesta del individuo, los llamados estresores pueden ser tanto físicos como psicológicos; cualquier evento que supere la capacidad de afrontamiento del individuo. Desde la prehistoria se identifica el estrés, cuando el cazador debe enfrentarse al hecho de atrapar su presa y al no lograrlo puede o no entrar en desequilibrio, traducido hoy en día a las exigencias que tiene cualquier ser humano en su trabajo y las cuales debe superar de acuerdo a sus capacidades cognitivas y psicológicas.

Selye (2001) definió el estrés como una secuencia de eventos:

- Estresor: Situación o evento que lo describe como cualquier situación que cause impacto o impresión en el ser humano.
- Afrontamiento: Donde el estresor hace una serie de exigencias al cuerpo y en consecuencia este se adapta a ellas “respuesta no específica del cuerpo ante cualquier demanda”
- Desequilibrio físico: Para Mansilla (2012) cuando los estresores superan la capacidad del individuo, toda esta situación de estrés lo puede llevar a sufrir manifestaciones físicas.

Según Benjamín (1992): *"El estrés es causado cuando el cuerpo usa su instinto de protección"*. Puede existir un estrés bueno que lleva al individuo a retirarse del lugar ante una situación de peligro, pero también puede llevar a alteraciones físicas cuando se mantiene por

mucho tiempo, cuando es llevado a las condiciones cotidianas como una respuesta a la vida diaria y los retos que ella trae, se explicaba estos eventos asociándolos al mecanismo en que el cerebro está preparado para salir fuera del camino por que viene un carro pero el cuerpo no responde, esto lo lleva a sentirse alterado, preocupado y tenso.

La respuesta de estrés es una herramienta automática del cuerpo como respuesta a cualquier situación del ambiente y cambios internos o externos que llevan a una nueva situación Labrador (1992). Según este autor no se puede decir que el estrés es “malo” por el contrario facilita los recursos y brinda herramientas para enfrentarse a las situaciones que se presentan día a día.

El estrés hace que el cerebro prepare al cuerpo para la acción defensiva, por lo que el sistema nervioso se estimula y como consecuencia se acelera el pulso, profundizar la respiración, y tensar los músculos. Esta respuesta es fundamental debido a que es utilizada por el organismo ante situaciones amenazantes. La respuesta es la misma en todos los individuos independientemente de la situación Sauter et al (1999).

Enfoque del estrés (A Cleves Calderón, 2014)

- **El estrés como respuesta:** Fenómeno dependiente del individuo donde este reacciona ante un evento que altera su tranquilidad, las reacciones dependen de las características propias de la personalidad del individuo.
- **El estrés como estímulo:** Se cataloga el estrés como un fenómeno independiente del individuo que no depende de sus condiciones psicofísicas, es un estímulo externo o se puede ver como un agente nocivo ambiental.

- **El estrés en el enfoque interactivo:** Los autores se centran en observar como el individuo reacciona ante las agresiones del entorno, como percibe las situaciones, la relación entre el individuo y el entorno. En este enfoque ya no se define como un estímulo y una reacción, determina que el entorno no es en sí estresante, sino que el estrés se desencadena dependiendo de cómo la persona interacciona con el entorno y lo hace tolerable o no.

Etapas de manifestación del estrés (Hans Selye, 1975)

Selye (1975) identificó el modo de producción de estrés por medio de tres fases:

Fase de alarma

Ante la aparición de un agente estresor, existe una reacción de alarma que estimula el eje hipotálamo-suprarrenal, donde se producen una serie de estímulos liberadores encaminados a preparar el cuerpo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo lo cual siempre produce los mismos efectos como:

- Redistribución sanguínea hacia las zonas más importantes del cuerpo.
- Estimulo del bazo para mayor producción de glóbulos rojos.
- Aumento de la frecuencia cardíaca.
- Dilatación de las pupilas.
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Estimulo de la coagulación sanguínea.

Fase de adaptación

Se caracteriza por estímulos constantes tanto psíquicos, físicos o psicológicos los cuales el cuerpo trata de superar, adaptarse y afrontar, la presencia de estos factores es percibida como amenaza, cuando el cuerpo se enfrenta a ellos para intentar superarlos se observan mecanismos en el cuerpo como:

- Redistribución del flujo sanguíneo.
- Mayor funcionamiento cortico suprarrenal.
- Reversión de la mayoría de síntomas de la primera etapa.

Fase de agotamiento

Luego de la constante presión de los estresores el cuerpo entra en disminución progresiva de respuesta a estos estímulos, se pierde la capacidad de respuesta y capacidad de activación con deterioro de capacidades cognitivas, psicológicas y físicas, que pueden llevar a la persona a desencadenar alteraciones graves de salud.

Manifestaciones del estrés (Hans Selye, 1975)

Esfera emocional

Se incluyen reacciones de ansiedad, depresión, sentimiento de desesperanza y desamparo. Estos síntomas pueden verse influidos por la personalidad de cada individuo con lo que puede haber propensión de los síntomas en caso de seguir las condiciones laborales.

Esfera cognitiva

La preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, falta de control, sensación de

desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

Una vez más, si esta situación se acentúa, tales reacciones pueden convertirse en una disfunción, directamente o a través de la propia interpretación cognitiva del entorno laboral y de las reacciones al mismo.

Esfera del comportamiento

La exposición a factores de estrés, relacionados o no con el trabajo, puede desencadenar comportamientos nocivos para la salud. Algunas personas pueden iniciar comportamientos de agresividad, inquietud psicomotora, dificultad para relajarse, puede desencadenarse consumo de sustancias psicoactivas entre ellas alcohol y cigarrillo. Los trastornos alimenticios también pueden encontrarse como manifestaciones del estrés.

Estrés, emociones y salud

Según Zautra (2003), nuestras emociones son sistemas dinámicos que guían nuestra adaptación en un sistema complejo y cambiante. De modo que nos permiten definir mecanismos de respuesta a las oportunidades de la vida y las amenazas a nuestro bienestar.

Tal como se mencionó anteriormente, para Lazarus (1999), el proceso de estrés hace parte del proceso de las emociones, pues a partir de las valoraciones hechas por el individuo se genera una serie de reacciones emocionales vinculadas a una activación cognitiva y biológica. De hecho, en su libro “*Emotion and Adaptation*” (1991), explica que las emociones son sistemas complejos cognitivo motivacionales- relacionales de evaluación e intención. Así, nuestras emociones son sistemas que operan dentro de un contexto de significados personales que la

persona asigna a ciertos eventos y a partir de los cuales encontramos propósito y significado (Zautra, 2003).

Para comprender mejor este proceso, debemos considerar qué es salud y qué implicaciones tiene este concepto. Así, visto como un estado ideal, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1948) define la salud como *“un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no únicamente como la ausencia de enfermedad”*. Seedhouse (1986), citado por Conduit (1995), la define como una condición de comodidad que puede ser conseguida, dada, perdida o ganada. El sociólogo Talcott Parsons define salud como *“el estado óptimo de capacidad de un individuo para ejecutar los roles para los cuales ha sido socializado”* (p.6). Y, finalmente, Horton (1993), citada por Conduit (1995, p. 6), define la salud como *“una condición que capacita al individuo para realizar continuamente las respuestas apropiadas a los cambios que ocurren tanto en su ambiente externo como interno, preservando su funcionamiento de manera óptima”*.

De este modo, una definición de salud que incluya varios de los elementos vistos anteriormente diría que la salud es un estado integral, físico, mental y social, que es susceptible de ser afectado por condiciones internas o externas al individuo, que le permite a éste desempeñar una serie de funciones o tareas de manera adecuada y que genera una sensación percibida como de bienestar.

En este punto, para comprender mejor la relación que existe entre la salud y el bienestar de un individuo y el estrés, es necesario revisar la respuesta psicobiológica que se genera en un proceso de estrés.

Estrés y activación

Desde una perspectiva biológica, Valdez y De Flores (1985) definen el estrés como un estado de activación que depende de las evaluaciones que el organismo hace del entorno, donde dicho organismo, a través del sistema reticular, procesa la información sensorial recibida y da una respuesta ante la misma.

Esta respuesta, llamada también activación, se da por dos vías: una neural y otra endocrina, que se encuentran ligadas. El sistema nervioso es rápido, de acción breve y responde por vía neuronal mediante la emisión de neurotransmisores. El sistema endocrino es más lento, de acción larga y responde por vía sanguínea mediante hormonas. (Brannon & Feist, 2001)

La respuesta endocrina aumenta la segregación de cortisol, cortisona y corticosterona en el torrente sanguíneo. Por el otro lado, la respuesta neuronal libera catecolaminas, precursores de los neurotransmisores adrenalina y noradrenalina. (Brannon & Feist, 2001)

Esta activación, vista desde una perspectiva de tiempo, está conformada por tres procesos: una reacción rápida, una semirápida y una lenta.

La respuesta rápida está dada por la vía neuronal, pues el sistema nervioso autónomo activa la segregación de catecolaminas, aumentando los niveles de adrenalina y noradrenalina; simultáneamente, se ven incrementados los niveles de prolactina, insulina, la hormona del crecimiento y las hormonas sexuales (andrógenos y estrógenos). La reacción semirrápida está dada por la producción de ACTH, que actúa sobre la corteza suprarrenal, y finalmente, la reacción lenta está dada por la producción de glucocorticoides. (Valdez y De Flores, 1985)

Estrés laboral

El estrés de origen laboral ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. Para el caso de esta investigación, se entiende como estrés laboral el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales. Los factores psicosociales presentes en el trabajo participan en la percepción que el trabajador tiene de su contexto de trabajo, de las exigencias que éste le plantea y de los recursos con que cuenta para responder a dichas demandas; así, el contexto laboral, de acuerdo con la propuesta teórica de Richard Lazarus & Folkman (1986) provee las condiciones necesarias para desarrollar un proceso de estrés que es llamado estrés laboral.

Para la comprensión del estrés laboral se han desarrollado diversos modelos que proponen la inclusión de uno o más factores psicosociales intralaborales e incluso extralaborales.

El rápido avance de la ciencia y la tecnología impulsan a las empresas a buscar la competitividad y grandes retos, para lograrlo deben responder a las exigencias del medio, así mismo cada empresa exige a sus trabajadores. El estrés es un problema frecuente y costoso para las empresas, según cifras de NIOSH un tercio de los trabajadores notifican altos niveles de estrés lo que lleva a mayor utilización de servicios de salud por esta causa, es importante tener en cuenta que las incapacidades por estrés a veces resultan más prolongadas que otras lesiones o enfermedades ocupacionales. En las últimas décadas se observa como el estrés se convierte cada vez más en una amenaza para el trabajador y la empresa. (A Cleves Calderón,2014)

La Organización Mundial de la Salud (2008) define el estrés laboral como una serie de condiciones emocionales, cognitivas, físicas y psicológicas las cuales se tornan en determinados

momentos incontrolables y abrumadores para el trabajador, el individuo se siente agotado, con poca capacidad de respuesta a las exigencias y presiones laborales que lo ponen a prueba para afrontar determinadas situaciones.

Las circunstancias por las que puede ocurrir el estrés son variadas, pero se asocia en el momento en que el individuo se le dificulta controlar las exigencias del trabajo. Las angustias relacionadas con el desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño; provocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación (OMS, 2008). El estrés puede aumentar en la persona al no recibir apoyo por parte de su medio. Como consecuencia se presenta el aislamiento aumentando la probabilidad de accidentes y efectos negativos para la salud.

Existe confusión entre presión, reto y estrés; en ocasiones las gerencias inadecuadas llevan a esta confusión en el trabajador OMS (2004). Un alto nivel de exigencia y retos laborales que el trabajador considere aceptables pueden llevarlo a responder adecuadamente siendo alerta, activo, y proactivo en su trabajo; pero cuando estas exigencias ejercen una presión excesiva, se tornan de difícil control y esto puede traer una serie de consecuencias tanto para el trabajador como para su empresa.

Giddens, (2005). señala: *“El estrés puede verse provocado por factores de riesgo laborales como falta de participación en la toma de decisiones, infrautilización de habilidades, falta de autonomía, falta de apoyo social, carga de trabajo, conflicto de rol, trabajo monótono, falta de distinción, carga emocional.”*

Modelos explicativos del estrés

A continuación, se realizará una descripción de seis (6) modelos de estrés que están relacionados con diferentes condiciones que pueden presentarse en el contexto laboral, que son relacionadas en este estudio con el estrés emergente en las organizaciones y que se relacionan con el bienestar y calidad en el trabajo. (A Cleves Calderón, 2014)

Modelo de demandas-control (Karasek, 1979)

Estrés entendido como interacción entre altas demandas psicológicas y bajo control, el primero se deriva del nivel de producción de la empresa y el nivel de control depende más del organigrama de la empresa.

El modelo consta de 4 situaciones

- Un alto estrés que está relacionado con alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones.
- Bajo estrés (baja demanda y alto control).
- Activo (alta demanda y alto control)
- Pasivo (baja demanda y bajo control).

Existe estrés laboral cuando hay demandas de trabajo altas y la capacidad de control es baja. (Mansilla, 2012) Según este modelo, los trabajos de alta tensión se comportan como los más estresantes, y menos estresantes los de baja tensión, la mala respuesta entre demanda y control afecta la motivación y el desarrollo personal, en conclusión, según este modelo; el trabajo más adecuado sería el activo.

Modelo vitamínico (Warr, 1987)

Utiliza la metáfora de la función de las vitaminas en el cuerpo para explicar el estrés laboral, existen vitaminas que son beneficiosas en el cuerpo al aumentar su consumo, hasta que llegan a un punto en que su efecto se estabiliza, así mismo en el trabajo: El sueldo, el significado de la tarea, la seguridad física son valiosas hasta que llegan a un punto en que no ejercen nivel significativo alguno en el trabajador, de igual forma existen vitaminas las cuales pueden causar daños en exceso o por defecto, así mismo, las demandas laborales, la autonomía, el apoyo social, el empleo de habilidades, la variedad y la retroalimentación mantienen una relación de doble vía con el estrés.

Modelo OSI (Occupational stress indicator, 1988)

Se define el estrés como un proceso en el que intervienen las características individuales y del entorno, aparece cuando el individuo siente amenaza ante una situación.

Se consideran estresores: Factores intrínsecos al trabajo, el rol organizacional, el clima y la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el desarrollo de la carrera y el conflicto familia-trabajo.

Cada estresor surgirá efecto en el trabajador dependiendo de variables como patrón de comportamiento, control personal afrontamiento, paciencia, influencia personal y apoyo social

Modelo holístico (Nelson y Simmons, 2003)

Se basa en los aspectos positivos del estrés (eustrés), dejando atrás el estrés negativo (distres), tienen en cuenta el estado placentero provocado por la inmersión psicológica en la realización de una actividad.

El eustres se caracteriza por la presencia de estados de afectividad, tranquilidad, esperanza, percepción de disponibilidad de herramientas, las variables personales que intervienen en la ejecución de las tareas son el autocontrol, optimismo, auto dependencia y sentido de coherencia, el individuo siente que tiene las capacidades para asumir y responder por la labor ejecutada.

Existen dos mecanismos que intervienen en la relación estresor-bienestar: El afrontamiento y el hecho de encontrarle “el lado bueno a las cosas “.

Modelo de Ajuste persona-entorno (Harrison, 1978)

Harrison explica que este modelo se caracteriza por 4 ajustes según el día a día y entorno de cada persona, estos ajustes son:

1. Entre el entorno objetivo y la persona objetiva.
2. Entre el entorno subjetivo y la persona objetiva.
3. Entre el entorno objetivo y el entorno subjetivo.
4. Entre la persona objetiva y la persona subjetiva.

El modelo define que las dos primeras situaciones pueden traer síntomas psicológicos y físicos en el individuo.

Existen 2 desajustes:

- Positivo: En donde la persona tiene más capacidades, aptitud y herramientas para la actividad que se requiere, aparece la insatisfacción laboral.
- Negativo: las demandas son mayores que las capacidades del individuo, se le exige más de lo que puede dar, aquí aparecen los altos niveles de tensión. (OSCA, 2004)

Modelo desequilibrio esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996)

Según Moreno (2005) este modelo determina la relación entre la salud y los factores psicosociales a través de los intercambios entre el trabajador y su empresa: Cuando se presenta un desequilibrio entre los esfuerzos que realiza el trabajador y la recompensa recibida, la amenaza de no recibir esta recompensa o la alteración del equilibrio, provocan en el trabajador sentimientos de ira, ansiedad, desmoralización, y tristeza, deteriorándose las funciones de autorregulación del sujeto, todas estas alteraciones van ocasionando en el trabajador una serie de cambios y tensiones que lo pueden llevar a desencadenar la enfermedad.

Tipo de estrés laboral.

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1- Ambiente laboral inadecuado.
- 2- Sobrecarga de trabajo.
- 3- Alteración de ritmos biológicos.
- 4- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. (Campos, 2006)

Tipos de estresores laborales (Salvador, A., 1992)

Se clasifican en:

a) *Estresores del ambiente físico* Entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

b) *Estresores de la tarea.* La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran: (Salvador, A., 1992)

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.

- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas
- adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.
 - Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:
 - La iluminación,
 - el ruido y vibraciones
 - higiene
 - temperatura (temperaturas extremas)
 - toxicidad
 - condiciones climáticas extremas
 - poca disponibilidad de espacio físico

c) *Estresores de la organización:* Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes: (Salvador, A., 1992)

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se

tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

- También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.
- ejemplo un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.
- Estrés laboral. (Sindicato de España (SATSE))

Fuentes del estrés laboral (Breso, 2008)

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el

trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo. (Breso,2008)

Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral:

Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés.

- La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Dolan *et al.* (2005)

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad. (Bresó, 2008 & Dolan 2005)

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida. (Bresó, 2008 & Dolan 2005)

Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y las quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infra carga, pueden también ser estresantes. (Duran, 2010)

- Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Lazarus y Folkman (1986) Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el

empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo, de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados. Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando y toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia del control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés. (Santos, 2004)

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente. (Martínez Selva, 2004)

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o critica de la labor del trabajador. (Martínez Selva, 2004)

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que con lleva aun estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. (Santos, 2004)

Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas en la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo. (Sánchez f, 2011)

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

Frente a la estructura de la organización, que tiene se influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que

puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

- Tamaño de la organización
- Tipo de negocio, actividad
- Estrategia general
- Cultura corporativa
- Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.

Factores desencadenantes del estrés laboral. (Doval, Moleiro & Rodríguez, 2004)

Día a día se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. ((Doval, Moleiro & Rodríguez, 2004)

González Cabanach (1998 citado en Doval, 2004) distingue que algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Basados en Bresó (2008) y Dolan (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral (ver Figura):

1. *Recursos personales*: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

2. *Recursos laborales*: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas
3. *Demandas laborales*: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva. (Duran, 2010)

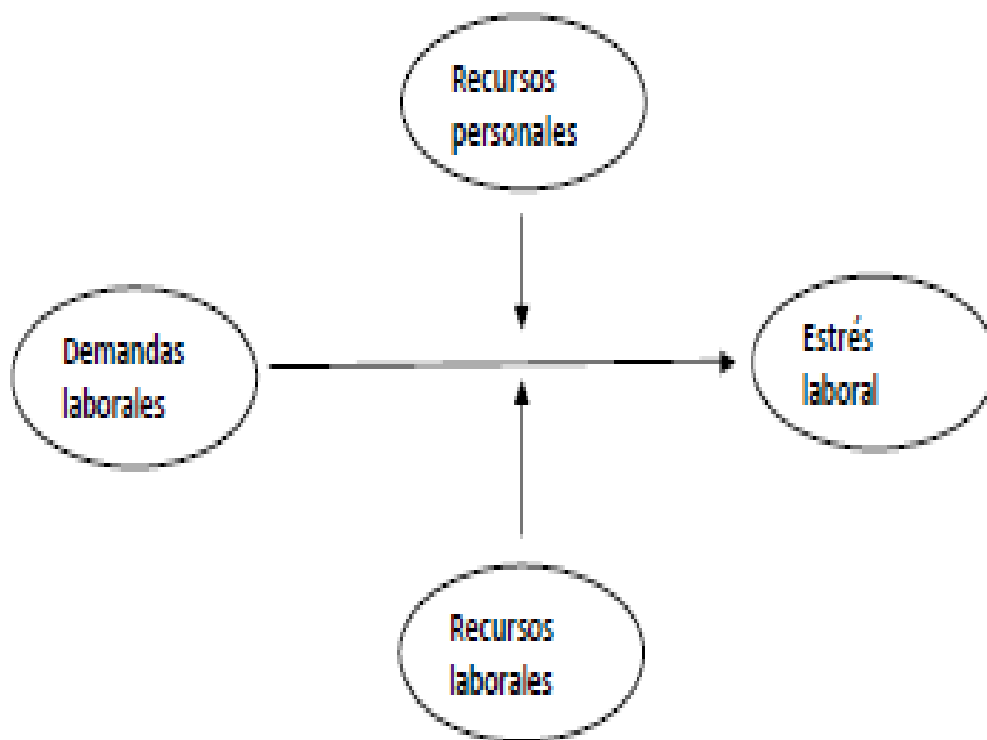


Figura 1.-Factores que interviene en el estrés laboral

Fuente: Adaptado de Bresó (2008) (Causas y efecto del estrés laboral)

Causas del estrés laboral (Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths,1999)

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

Características del trabajo (Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths 1999)

Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escasas de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral: (Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths,1999)

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.

- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.

Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Síntomas y consecuencias del estrés laboral (Cano, 2002)

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. (Cano, 2002)

La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (Cano, 2002)

1. A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
2. A nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.
3. A nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud.

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. Se puntualizan aquí algunos de los aspectos mencionados en apartados anteriores, sin agotar las posibilidades de manifestaciones: (Duran M.M. 2010)

1. En el ámbito personal: (Duran M.M. 2010)

- Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
- Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2. *En el ámbito organizativo: disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.*

Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos

Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte⁴, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...) (Dolan 2005).

Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar. (Dolan 2005).

la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a su política de reorganización de recursos humanos.

Marco contextual

Trabajo en las empresas constructoras

La construcción es uno de los mayores sectores industriales del mundo, que incluye las industrias de la edificación, la ingeniería civil, la demolición y el mantenimiento. En muchos países en desarrollo, la construcción es una de las áreas del mercado de trabajo que crece con mayor rapidez y continúa representando un punto de entrada tradicional para los trabajadores. Se trata, sin embargo, de uno de los sectores más peligrosos en cuanto a su actividad. (OTI,1996)

Los trabajadores de la construcción construyen, reparan, mantienen, renuevan y demuelen casas, edificios de oficinas, fábricas, hospitales, carreteras, puentes, túneles, estadios, muelles y aeropuertos, entre otras cosas. Durante su trabajo están expuestos a una gran variedad de riesgos en el lugar de trabajo, incluida la exposición al polvo, al vapor o al asbesto, posiciones de trabajo incómodas, cargas pesadas, condiciones meteorológicas adversas, trabajos en alturas, ruido o vibraciones de herramientas, entre muchos otros. Las causas de los accidentes y problemas de salud en el sector se conocen bien y casi todas pueden prevenirse.

La construcción en Colombia

En Colombia, durante los últimos 5 años, el sector de la construcción ha retomado una dinámica importante, viendo en los años 2006 y 2007 como los mejores años de la última década. Ha tenido repercusiones importantes sobre el sector real y productivo dado los múltiples encadenamientos que genera y desde siempre ha influido positivamente en el mercado laboral puesto que es intensivo en mano de obra lo que se traduce en mejores condiciones y calidad de vida para las familias. (Camacol 2009)

De esta manera, durante estos dos años, el sector de la construcción ha participado en promedio con un 6,2% del PIB nacional colombiano. En este sentido, la actividad constructora tuvo una tasa de crecimiento cercana al 14%, situándose en el primer lugar, por encima de la industria, el transporte y el comercio. En este periodo, la actividad edificadora en Bogotá también mostró resultados satisfactorios creciendo a tasas que incluso llegaron a duplicar el desempeño total de la economía capitalina. En el 2006, y según cifras de la Secretaría de Hacienda de la capital, la construcción creció a una tasa del 14,8%, cifra que duplica el crecimiento total del PIB de la ciudad (7,6%). Sin embargo, y dada la crisis económica mundial, el PIB nacional y por ende, el de la construcción, ha tenido fuertes variaciones negativas. (Camacol, 2009)

Características de los proyectos de construcción

La actividad constructora tiene algunas características que la difieren de otras industrias y que inciden directamente en las especificaciones y demanda de materiales. Cada proyecto es único y se puede considerar que son de mediana y corta duración. Bajo este aspecto, se puede decir que los proyectos en construcción son irrepetibles porque cada uno demanda material durante un periodo de tiempo determinado, los cuales cambian para un nuevo emprendimiento.

En segundo lugar, los proyectos de construcción se desarrollan en unas etapas claramente definidas, las cuales tienen requerimientos de materiales diferentes en cuanto a cantidad y especificación. Así, mientras para una etapa se demanda gran cantidad de ladrillo, considerado un insumo estratégico, para otra se requerirá gran cantidad de pintura, el cual puede ser definido o negociado por los directores de obra o residentes administrativos puesto que no se considera de carácter estratégico. (Camacol 2009)

En tercer lugar, en época de auge de la actividad, cuando el número de proyectos de construcción aumenta, la demanda de materiales también aumenta. Sin embargo, en épocas de recesión, cuando el número de obras se reduce, también disminuye el requerimiento de materiales y otros insumos. Con relación al desarrollo de un proyecto, éstos se dividen en fases constructivas como se aprecia en la siguiente tabla: (Camacol 2009)

Tabla 2.- Fases constructivas

PRELIMINARES	OBRA NEGRA	OBRA GRIS	OBRA BLANCA	ENTREGA
Preparación de terreno, cerramiento, obras exteriores, etc.	Excavación, cimentación, Estructura cubierta, mampostería estructural.	Mampostería no estructural, pañetes, enchapes	Estuco y pintura, enchapes, instalación aparatos, carpintería.	Entrega, mantenimiento, aseo, postventa Instalaciones, hidrosanitarias, eléctricas, gas.
		Instalaciones, hidrosanitarias, eléctricas, gas.		

Fuente: Estudio caracterización del trabajador de la construcción, CAMACOL Bogotá & Cundinamarca

La construcción: aspectos generales

En la construcción, existen diferentes tipos de proyectos cada uno de variadas magnitudes y tiempos de ejecución. Sin embargo, todos los proyectos de construcción comparten la complejidad en la administración en su ejecución por la gran cantidad de implicados en ellos. Básicamente los proyectos se clasifican como: Proyectos de edificación: Proyectos bajo esta categoría son: la construcción de obras horizontales y verticales con fines habitacionales, comerciales, de salud, educacionales, etc. Proyectos de obras civiles: obras tales como acueductos, represas, carreteras, puentes, aeropuertos, túneles, puertos, etc. (Camacol 2009) Estos proyectos se caracterizan por la utilización de maquinaria y equipo pesado puesto que son de envergadura importante. Proyectos de construcción de caminos: son una categoría especial de los proyectos de obras civiles. Básicamente se orientan a proveer un servicio público, son demandados por el Estado y son adjudicados bajo licitaciones públicas. Proyectos de construcción industrial: Los proyectos de construcción industrial tienen un grado alto de obras civiles y de montaje de instalaciones para la producción industrial. Ejemplos de obras de producción industrial son refinerías de petróleo, plantas químicas, instalaciones industriales, etc. (Camacol 2009)

Proceso y sistema productivo en la construcción

La construcción de una obra es básicamente un sistema productivo y por esta razón, debe ser administrado. Para que los “inputs” sean transformados en los productos de la construcción, que son las obras terminadas, es necesario planear, coordinar, dirigir, organizar y controlar las actividades del proceso de elaboración de una obra. De la misma manera, se han identificado varios niveles del proceso y sistema productivo de la construcción:

- Gerente del proyecto

- Administrador de la obra
- Jefes de obra
- Maestros

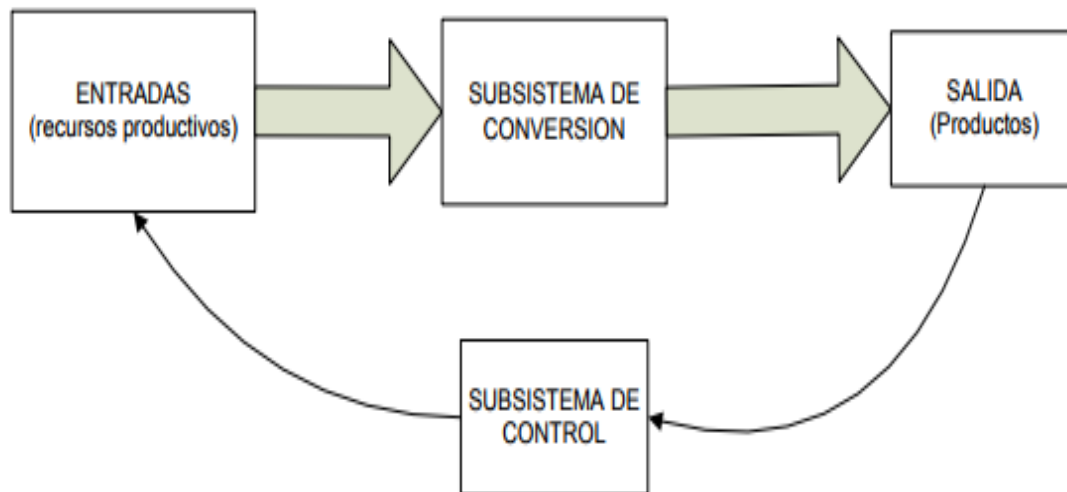
A nivel operacional, el énfasis se concentra en los maestros y los jefes de obra quienes pueden llegar a afectar el proceso productivo de manera considerable. Se ha hablado de proceso y sistema productivo en la construcción de una obra. Sin embargo, es pertinente comprender primero en que consiste un sistema y el enfoque de sistemas en las organizaciones y proyectos. La teoría de sistemas provee un modelo de organización haciendo referencia a la estructura y a las relaciones o interdependencia entre las diferentes partes de la organización o proyecto. Un enfoque sistémico representa la idea de que las organizaciones se componen de partes y que esas partes interactúan entre sí para alcanzar las metas organizativas. Por ejemplo, un proyecto de construcción debe abastecerse de materiales, mano de obra y todos los componentes a tener en cuenta para producir una obra. Igualmente, debe haber un adecuado proceso de selección, capacitación y desarrollo del talento humano para que la industria de la construcción no esté a la saga del resto de las industrias. (Camacol 2009)

Básicamente, se identifican dos componentes

1. Subsistema de conversión: Es el sistema que transforma el flujo de recursos en resultados.
2. Subsistema de control: Es el sistema que efectúa un seguimiento de la conversión, para tomar acciones correctivas en caso necesario.

Es imperativa la eficiente administración al sistema productivo de un proyecto de construcción para lograr una alta productividad y calidad.

Figura 2.-Sistema Productivo



Fuentes: SERPELL, 2002

Al hablar del cumplimiento de las metas y objetivos en un proyecto, los términos de eficiencia y eficacia están íntimamente asociados. Una organización o proyecto es eficaz siempre y cuando cumpla una finalidad y logre sus metas. Por otro lado, la eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos, es decir, el uso eficiente de estos. Es imposible hablar de uno de los términos sin hacer referencia al otro (Camacol 2009). Un proyecto de una obra de construcción puede ser eficaz al conseguir sus metas y objetivos como entregar una edificación de vivienda a los usuarios. Sin embargo, se debe tener en cuenta la manera en que se realizó la obra, y esto es, la manera como se usaron los recursos productivos (inputs) para llegar al resultado o producto final. Puede que se haya entregado la edificación, pero con un alto sobre costo debido al uso ineficiente de los materiales los cuales puedan haber sido

desperdiciados o necesitando más materiales de lo necesario. Desde este punto de vista, un proyecto u organización es eficaz en la medida que maximice su output respecto a los costos del input y a los costos de transformación de los recursos productivos en los productos.

Características productivas de la industria de la construcción (Camacol 2009)

La construcción es una industria que posee algunas características especiales y únicas en su clase que explican, en parte, las razones por las cuales tiene tantos problemas de desarrollo:

- Curva de aprendizaje limitada: Existe limitación en la capacidad de aprendizaje de las empresas constructoras puesto que las obras son ejecutadas con enfoque de proyectos, cuya duración es limitada, donde hay continúa movilización de personal y creación y posterior disolución de las organizaciones que ejecutan estos proyectos.
- Sensibilidad al clima: A diferencia de otras industrias, la construcción se ve afectada directamente por las condiciones del entorno, en este caso, las climáticas dada la naturaleza de la ejecución de las obras de los proyectos que son efectuadas al aire libre.
- Presión: La construcción se caracteriza por ser una actividad que trabaja contra el tiempo y bajo fuertes presiones para cumplir con plazos lo cual limita los esfuerzos por planificar y organizar mejor y la hace propensa a errores.
- Incentivos negativos: En los proyectos de construcción, se trabaja por lo general, de forma desintegrada lo que propicia intereses generales diferentes e incentivos negativos para los constructores. Los patrocinadores de los proyectos en ocasiones no muestran gran interés por contratar empresas constructoras con buenos estándares de calidad; no se permite la presentación de mejores diseños y los esquemas de contratación asignan todo el riesgo a los contratistas. En fin, la fragmentación propia de la industria no permite la

innovación en las ideas y hay evidencia de gran resistencia al cambio. Además, en cuanto a la demanda de soluciones de vivienda, las personas desconocen la calidad de los productos de construcción y no saben diferenciar a los mejores productores donde puedan llegar a preferir a unos sobre otros. Lo anterior explica las mínimas barreras de entrada de la industria a empresas nuevas.

- Capacitación y reciclaje: El personal de la construcción no cuenta con programas de capacitación, todo lo adquiere ya sea por la experiencia o a través de una transferencia de oficios que ocurre en el campo, dentro de un estilo artesanal.
- Relaciones antagónicas: Debido a que las obras de construcción son realizadas en diferentes etapas por distintos agentes con intereses
- Divergentes, se evidencia relaciones antagónicas. Para los patrocinadores o financiadores, es imperativo el costo, el tiempo y la calidad de la obra mientras que para los contratistas es clave una buena utilidad en la ejecución del proyecto lo que implica una reducción de costos por medio de la reducción en la calidad de los trabajos.
- Planificación deficiente: La planificación, que es una herramienta fundamental de la administración, no es realizada de manera efectiva en la construcción. No hay planificación ni a corto ni a largo plazo; la alta presión de trabajo y la dinámica intensa de las actividades en un proyecto de obra de construcción lleva a los profesionales y trabajadores a trabajar por lo inmediato. De la misma manera, se enfatiza en aspectos que no son críticos para el cumplimiento de los objetivos al no tener una base clara de comparación de cómo debiera ser el plan de trabajo del mismo.
- Base en la experiencia: En la construcción, se le da una mayor importancia a la experiencia acumulada de los profesionales y trabajadores de las obras que al

conocimiento. Por esta situación, existe poco interés y motivación por parte del personal de adquirir nuevos conocimientos y tecnologías que aporten al mejoramiento de la industria y sus actividades. Sumado, además, a la poca confianza que hay sobre los jóvenes profesionales egresados de las universidades con conocimientos nuevos de gran utilidad para las empresas constructoras. PMI (2004).

- Investigación y desarrollo: En la práctica, no se realizan esfuerzos de investigación y desarrollo que busquen mejorar los procesos de construcción y administración de las obras. En el mercado, existen una gran variedad de nuevas tecnologías, resultantes del desarrollo tecnológico, pero ni siquiera se intenta aplicarlas por la incertidumbre en sus resultados. (Project Management Institute, PMI (2004))

Características de los proyectos de construcción (PMI, 2004)

La industria de la construcción tiene características únicas que la diferencian de otras industrias de producción industrial. Esta realidad ha demandado el desarrollo de soluciones particulares a los problemas de las obras de construcción puesto que se diferencian de los de la producción industrial.

Es clave tener en cuenta que las diferencias radican a nivel de proyecto y no a nivel de operaciones. Las obras de construcción son proyectos. Los proyectos y las operaciones difieren primordialmente en que las operaciones son continuas y repetitivas, mientras que los proyectos son temporales y únicos... Una empresa constructora puede tener varios proyectos de construcción de vivienda en diferentes lugares y con variadas duraciones. Por ende, los objetivos de los proyectos y las operaciones son fundamentalmente diferentes.

La finalidad de un proyecto es alcanzar su objetivo y luego concluir, Por el contrario, el objetivo de una operación continua es dar respaldo al negocio. Cuando los objetivos específicos de un proyecto de construcción de un polideportivo son alcanzados, el proyecto concluye. Construir un edificio se constituye en un proyecto porque se lleva a cabo en todos los niveles de la organización e involucran a varios cientos o miles de personas. Un proyecto como este puede durar varios meses, años y pueden incluir una o varias unidades organizativas. Igualmente, se demanda mano de obra durante un periodo determinado de tiempo, al cabo del cual los trabajadores deben pasar a un nuevo proyecto. (PMI, 2004, p.22)

Al igual que cualquier proyecto, los de construcción se realizan a través de etapas, partiendo de la identificación de una necesidad que se pretende satisfacer. Es clave y básico conocer e identificar las principales etapas de desarrollo de un proyecto de construcción puesto que ayudan a definir y madurar el producto del proyecto.

Productividad en la construcción

Es necesario que la empresa constructora tenga una alta productividad a fin de llevar a cabo un término eficiente y eficaz de las obras en un mercado totalmente competido. El proceso productivo será responsabilidad de todos aquellos que hacen parte de las empresas y también de todos los involucrados en los proyectos de las obras en sus diversas áreas (técnica, administrativa y operativa) El mejoramiento de la productividad es una de las metas principales de la administración de una empresa, proyecto u obra de construcción. Sin embargo, antes de hablar de la productividad en la construcción, es necesario saber que se entiende por productividad. (Noriega, 1998, p.75)

La responsabilidad de lograr una organización productiva recae en el administrador de la obra, quien debe proveer todos los recursos y capacidades necesarias para realizar la obra, la planificación, dirección y control de esos recursos y de todo el proceso. También debe tomar decisiones respecto a la metodología, secuencia y otros aspectos relevantes. De esta manera, los trabajadores se desempeñarán productivamente, si cuentan con los recursos y materiales requeridos, si cuentan con la capacitación necesaria y si no están restringidos por factores externos en la ejecución de sus tareas.

En la construcción, los principales recursos utilizados en los proyectos son los siguientes:

- Los materiales
- La mano de obra
- La maquinaria y los equipos

✓ **Productividad de los materiales:** En la construcción es clave una buena

- Utilización de los materiales, evitando todo tipo de perdidas

✓ **Productividad de la mano de obra:** Es un factor crítico, ya que es el recurso que generalmente fija el ritmo de trabajo en la construcción y el cual depende, en gran medida, la productividad de los otros recursos

✓ **Productividad de la maquinaria:** Un factor igualmente importante puesto que los equipos son de alto costo y, por lo tanto, es clave evitar las pérdidas en la utilización de este tipo de recurso.

En las empresas de construcción se maneja el riesgo más alto en cuanto a condiciones y calidad de trabajo, precisan que se trata de un hecho relevante cuyas fuentes y manifestaciones son notorias en el mundo;

El nivel de responsabilidad que adquiere esta actividad laboral frente a otras es mayor, y esto ayuda a que con facilidad tienda a aparecer el estrés laboral y a disminuir la productividad de las empresas constructoras.

Capítulo IV. Resultados de la investigación

Análisis de resultados

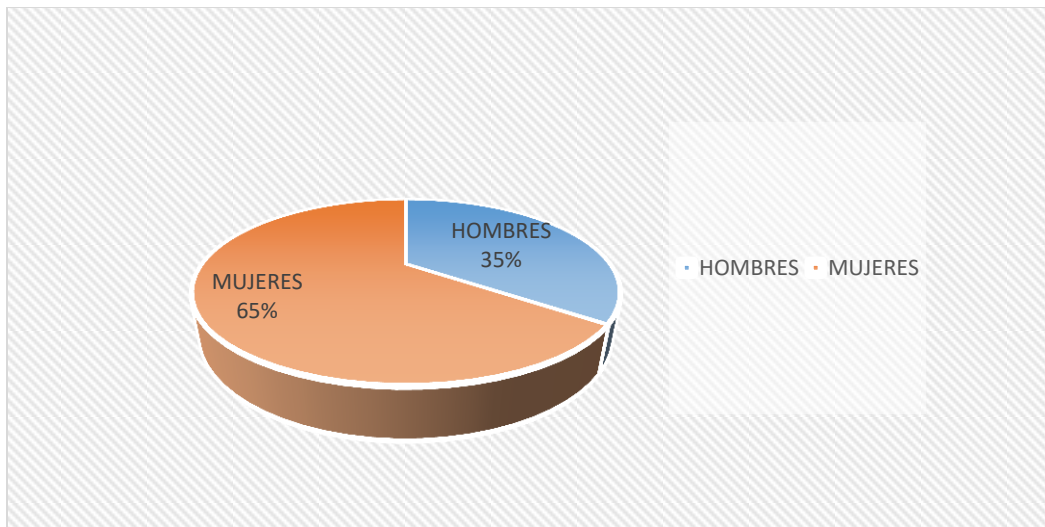
Participaron del presente estudio 20 trabajadores del área administrativa de la empresa Magna Construcciones Ltda., a quienes como se mencionó en la metodología se les aplico el cuestionario de estrés y se realizaron las entrevistas a profundidad.

Características sociodemográficas

Tabla 3.- Variables - Características socioeconómicas

VARIABLES	
Edad	19-40
Zona de residencia ciudad	Bogotá
Género	Mujer/ Hombre
Estado civil	Soltero/ Casado/ Unión libre / viudo
Nivel de educación	Ninguno / Primaria incompleta/ Primaria completa/ Bachillerato incompleto/ Bachillerato completo / Técnico / tecnólogo incompleto / Técnico / tecnólogo completo / Profesional incompleto / Profesional completo/ Posgrado incompleto / Posgrado completo
Antigüedad en la empresa	Entre 6 meses / más de un año
Cargos	Administrativos
Hijos	0-3
Áreas / dependencias	Diseño, contabilidad, jurídica, ejecución de obra, sistema de gestión, tecnología, talento humano

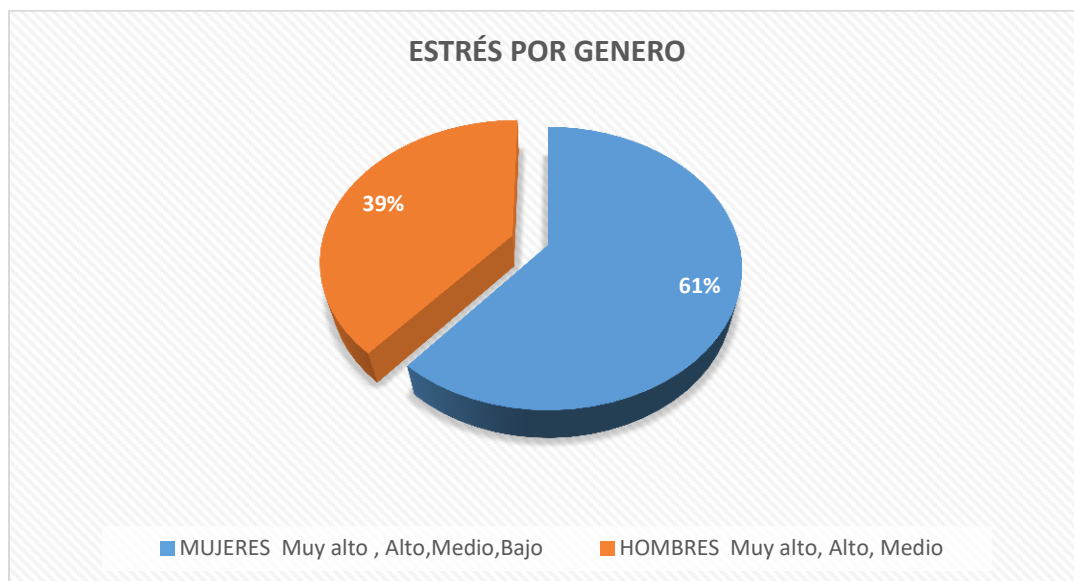
Fuente: La Autora



Grafica 1.- Sexo de población participante en el estudio.

Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez

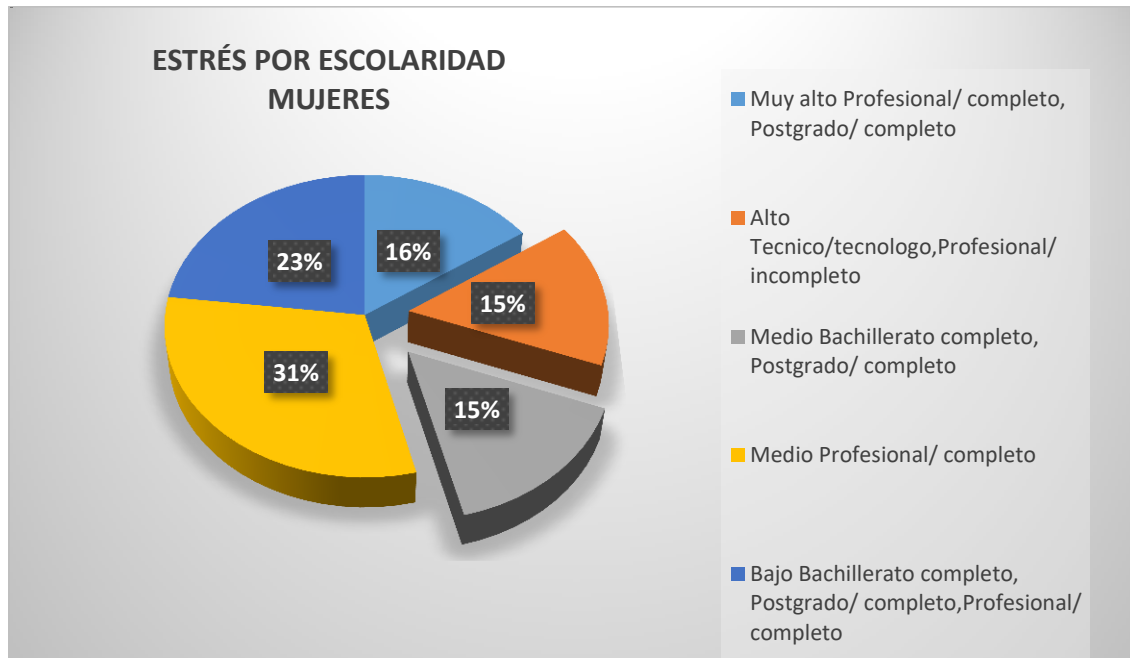
Descripción estrés por genero



Grafica 2.- Distribución de estrés por género población participante en el estudio

Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez

Descripción estrés por nivel de escolaridad



Grafica 3.- Distribución de estrés por escolaridad género femenino población participante en el estudio

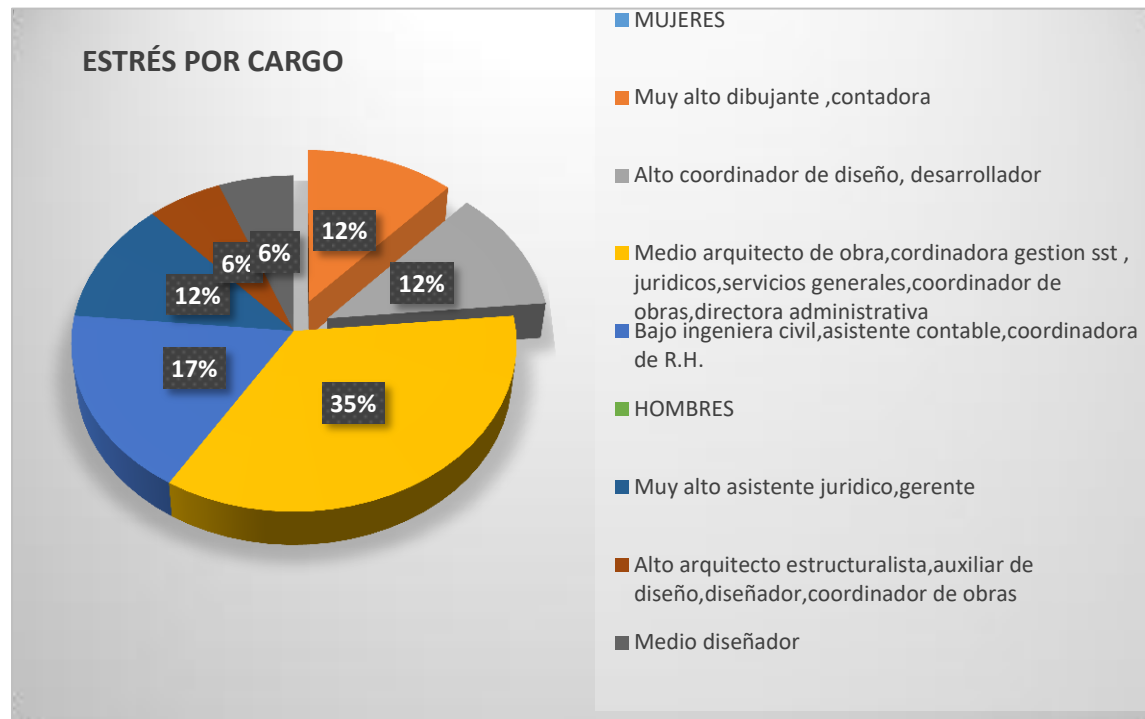
Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez



Grafica 4.- Distribución de estrés por escolaridad género masculino población participante en el estudio

Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez

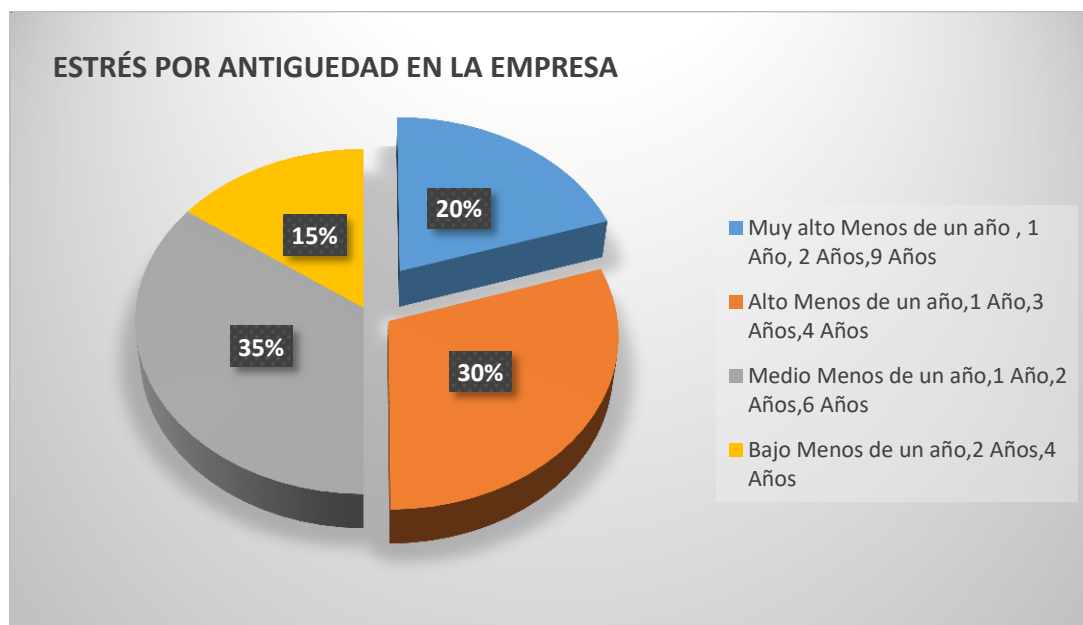
Descripción estrés por cargo



Grafica 5.- Distribución de estrés por cargo población participante en el estudio

Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez

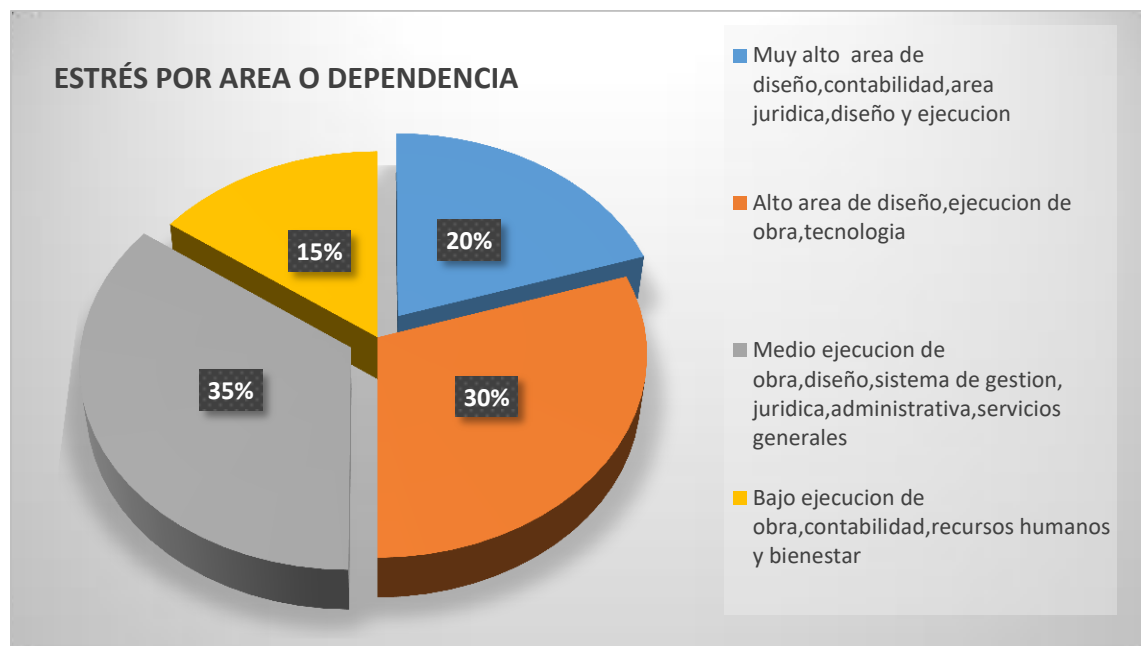
Descripción estrés por antigüedad en la empresa



Grafica 6.- Distribución de estrés por antigüedad en la empresa población participante en el estudio

Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez

Descripción estrés por área o dependencia de la empresa



Grafica 7.- Distribución de estrés por área o dependencia población participante en el estudio

Fuente: Magna Construcciones Ltda. Autor. Karol Martínez

Resultado y análisis de las entrevistas

Tabla 4.- Resultados de las Entrevistas

PREGUNTAS	CATEGORIAS	Respuestas	Frecuencia de respuesta
1	Toma de decisiones	Dolor de cabeza	10
		Dolor en las manos	5
	Atención al cliente	Angustia	4
	Presión por resultados	desespero	6
	Carga laboral	Mal humor	7
		Dolor en los ojos	6
		Cansancio mental	9
	Posturas	Dolor de cintura	5
2	Beneficios laborales	Horarios flexibles	12
		Bonificaciones económicas	12
		Flexibilidad laboral	12
		Oportunidad de realizar horas extras	12
		Apoyo económico para	12

		estudio	
		Disponibilidad de tiempo para estudio y familia	12
3	Condiciones físicas de las instalaciones:	Luz natural	12
		Buena iluminación en las instalaciones	12
		Poco ruido interno como externo	12
		Sillas cómodas	12
		Desgaste visual con luz de computador	12
4	Desarrollo personal	Aprendizaje continuo	12
		Fortalecimiento de capacidades	12
		Autonomía en toma de decisiones	12
	Desarrollo profesional	Adquisición de experiencia	12
		Oportunidad de ascenso	12
		Interacción con diferentes profesionales y empresas	12
		Trabajo en equipo	12
		Aplicación de conocimiento	12
5	Percepción laboral	Independencia	12
		Tranquilidad	10
		Seguridad	9
		Confianza	12
		Colaboración continua	12
		Tensión por tiempos	12
		Grandes responsabilidades	12
		Trabajo sobre el tiempo	12
6	Propuestas de mejora	Dinámicas mañana y tarde	12
		Horarios para descanso de 10 minutos	12
		Talleres de liderazgo y toma de decisiones	
		Actividades de recreación	12
		Jornadas lúdicas	12
		Cambio de horario laboral	8
		Capacitaciones para mejorar el estrés	12

Análisis y relación entre el cuestionario para la evaluación del estrés y entrevista grupal

En la categorización de la entrevista grupal se obtuvo información que evidencia las consecuencias del estrés en los empleados administrativos de la empresa Magna Construcciones Ltda tales como:

Sintomatología física, emocional o mental. Frecuentes dolores de cabeza, dolores en las manos, angustia desespero, mal humor, dolor en los ojos, cansancio mental y dolor de cintura están derivados de la toma de decisiones, atención al cliente, presión por resultados, carga laboral y posturas. Lo cual se relaciona con los ítems de la encuesta que determinan la reacción fisiológica del cuerpo, en donde diversos mecanismos de defensa participan para afrontar una situación que puede ser una amenaza o que requiere alta demanda.

Condiciones físicas de las instalaciones. Luz natural, buena iluminación en las instalaciones, poco ruido interno como externo, sillas cómodas y el desgaste visual con la luz de computador son las subcategorías que confirma el porcentaje de estrés por área o dependencia puesto que las áreas en general manejan un nivel promedio bajo de estrés comparado con el área de diseño que es la que presenta un riesgo más alto debido al uso diario del computador por jornadas largas, situaciones que generan incomodidad en el empleado, cansancio y agotamiento visual.

Desarrollo personal y profesional. Aprendizaje continuo, fortalecimiento de capacidades, autonomía en toma de decisiones, adquisición de experiencia, oportunidad de ascenso, interacción con diferentes profesionales y empresas, trabajo en equipo y aplicación de

conocimiento son los resultados. un nivel bajo de estrés en los empleados antiguos, ya que la oportunidad de crecer a nivel profesional y personal, actúa como factor favorecedor, lo contrario de los empleados que llevan menos de un año, quienes puntúan con un nivel medio de estrés posiblemente debido a los procesos de adaptación que exige la tarea.

Percepción laboral. Independencia, tranquilidad, seguridad, confianza, colaboración continua, tensión por tiempos, grandes responsabilidades, y trabajo sobre el tiempo son las categorías que confirman el mayor porcentaje en nivel de estrés alto y medio en los profesionales, quienes tienen mayor responsabilidad y tiempo limitado en las actividades que desempeñan, a diferencia de los demás empleados quienes mantienen un nivel promedio entre el 7% y el 15%.

Como factor protector se encontró:

Beneficios laborales. La flexibilidad del horario, las bonificaciones económicas, el apoyo económico para estudio y disponibilidad de tiempo para familia son las subcategorías que confirman el porcentaje del estrés por cargo que fue uno de los más bajos, ya que los empleados se encuentran satisfechos con todos aquellos aspectos de recompensa o premio que brinda la empresa como retribución o remuneración por su trabajo y esfuerzo. De alguna manera este aspecto minimiza el impacto que el estrés puede tener en los colaboradores administrativos de la empresa.

Capítulo V

Conclusiones

En el presente estudio se contó con la participación de 20 empleados administrativos de una empresa constructora de Bogotá, en donde 7 (siete) trabajadores fueron del género masculino y 13 del género femenino, la mayoría se encuentran en edades entre los 20 y 39 años de edad.

Una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés junto con la entrevista grupal, las variables sociodemográficas y ocupacionales se puede determinar que más del 50% de los empleados administrativos encuestados se encuentran afectados por niveles de estrés alto y muy alto, con consecuencias como: Dolores de cuello y espalda, trastornos gastrointestinales, cefalea, patologías respiratorias, sensación de sobrecarga de trabajo, dificultad para la concentración o cansancio y desgano entre otras; las cuales fueron respuestas con alto índice de afirmación por parte de los encuestados.

Teniendo en cuenta las variables sociodemográficas, los hombres presentan mayores niveles de estrés que las mujeres al igual que los empleados con edades entre los 20 y 30 años de edad y los que llevan vinculados menos de 12 meses a la empresa Magna Construcciones Ltda de Bogotá.

Para el presente estudio fue importante realizar una descripción frente a la relación entre las áreas de trabajo de los empleados administrativos (diseño, ejecución de obra, contabilidad, área jurídica, tecnología, sistema área de gestión, recursos humanos y bienestar) y los niveles de estrés. Lo cual evidenció que los empleados que se desempeñan el trabajo en el área de diseño la mayor parte de la jornada laboral presentan un nivel de muy alto de estrés frente a las otras áreas

de trabajo, seguido por los del área de ejecución de obra que realizan las actividades de mayor grado de responsabilidad y quienes presentaron un nivel alto y muy alto de estrés.

Con relación a las condiciones generadoras de estrés y las áreas de trabajo se encuentra que en los empleados administrativos predomina la sintomatología física, emocional o mental por frecuentes dolores de cabeza, dolores en las manos, angustia, desespero, irritabilidad, dolor en los ojos, cansancio mental y dolor de cintura, síntomas que pueden estar derivados de la toma de decisiones, atención al cliente, presión por resultados, carga laboral y posturas prolongadas.

En cuanto a beneficios laborales: flexibilidad del horario, bonificaciones económicas, flexibilidad laboral, apoyo económico para estudio y disponibilidad de tiempo para familia, son subcategorías que confirman el porcentaje del estrés por cargo que fue uno de los más bajos, ya que los empleados se encuentran satisfechos con todos aquellos aspectos de recompensa o premio que brinda la empresa como retribución o remuneración por su trabajo y esfuerzo.

En cuanto a las condición físicas de las instalaciones, es importante destacar que sobresalieron las siguientes variables como generadoras de un nivel estrés bajo: luz natural, buena iluminación en las instalaciones, poco ruido interno como externo y sillas, subcategorías que confirma el nivel de estrés bajo por área o dependencia; sin embargo una de las áreas obtuvo el nivel más alto de estrés, posiblemente asociado al uso del computador por largas jornadas, situación que generan incomodidad en el empleado por cansancio y agotamiento visual.

En el desarrollo personal y profesional se destacaron aspectos como: Aprendizaje continuo, fortalecimiento de capacidades, autonomía en toma de decisiones, adquisición de experiencia, oportunidad de ascenso, interacción con diferentes profesionales y empresas, trabajo en equipo y aplicación de conocimiento, son los resultados evidencian el nivel bajo de estrés en

los empleados antiguos ya que la oportunidad de crecer a nivel profesional y personal es satisfactorio, lo contrario de los empleados que llevan menos de un año quienes puntúan con un nivel medio de estrés.

Uno de los objetivos del presente estudio fue identificar cuál es el nivel de estrés laboral de los empleados administrativos de la constructora magna, para lo cual se utilizaron herramientas de evaluación estadística donde se pudo evidenciar que los trabajadores evaluados presentan frecuentes dolores de cabeza, dolores en las manos, angustia desespero, irritabilidad, dolor en los ojos, cansancio mental y dolor de cintura están derivados de la toma de decisiones, atención al cliente, presión por resultados, carga laboral y posturas. Lo cual se relaciona con los ítems de la encuesta que determinan la reacción fisiológica del cuerpo, en donde diversos mecanismos de defensa participan para afrontar una situación que puede ser una amenaza o que requiere alta demanda. El cuestionario para la evaluación del estrés (Karasek, Theorel & Jonson (1990); Siegrist (1996, 2008); Villalobos (2005) (citados en Min protección, 2010).

En el presente estudio se observó que entre las condiciones generadoras de estrés predominantes expresadas por los empleados administrativos se encontraba sobrecarga y limitantes de tiempo, al hacer el análisis estadístico se observó que esta misma condición tuvo mayor dependencia con los niveles de estrés.

Referencias bibliográficas

Organización Mundial de la Salud (2004).colocar nombredel artículo. Año.ciudad

Fernández, Carlos (2003). *Universidad y Globalización*. Revista Tiempo Universitario. No. 186. Caracas. Universidad Central de Venezuela (UCV).

Posada,P.Jaime E. (2011). *Relación trabajo-estrés laboral en los colombianos*. Rev. CES Salud Pública 2011.

Velásquez, O. y Bedoya, J.(2009).*Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín*, Politécnico colombiano Jaime Isaza Cadavid, Universidad de Antioquia.

Keshavarz, M & Mohammadi, R. (2011) *Occupational stress and Organizational performance, Case study: Iran*. ELSEVIER. Procedia – Social and – Behavioral Sciences, 30,390-394.

Moreno, J Bernardo (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*.

OIT (1996). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. OIT. Retomado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

CAMACOL (2009). *Competitividad de la construcción de edificaciones en Colombia: diagnostico y recomendaciones de política*. cámara colombiana de la construcción (Camacol). consejo privado de competitividad (CPC), 2009.

Selye, Hans (1975). *Síndrome de adaptación General*. British Journal Nature. 1975. Consultado en: http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_Estres.htm De: 10 Marzo 2013

Lazarus & Folkman (1984). *El modelo de "Teoría de la Evaluación Cognitiva"*. 1984

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S.

Duran M.M.(2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*. Enero-julio 2010 1 (1):71-84A.

Sánchez, Florencia Cecilia (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. 2011

Martínez, Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Trujillo, Garcia (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa*. Favi de la universidad tecnológica de Pereira. 2007

Stavroula Leka B.A. & Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.

Campo, Duran Maria Antonia. Causas estrés laboral. Consultado en:

(<http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml#ixzz55i3fKDW7>)

Bresó, E. (2008). *Taller: "Del Burnout al Engagement"*. Sistema de Estudios de Posgrado. Universidad de Costa Rica.

Galindo, Cáceres Luís Jesús (1998): *"Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación"*. Pearson Educación. México.

Sabino, Carlos (1992-116). “*El proceso de la investigación*”. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Karasek, Theorel % Jonson (1990), Siegrist (1996, 2008) y Villalobos (2005) (citados en Min protección, 2010) cuestionario para la evaluación del estrés cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.

Cote, M. (2001). *Salud ocupacional*. Bogotá: Litografía La Bastilla.

Organización Mundial de la Salud, OMS (1948). *Preamble to the Constitution of the World Health Organization as Adopted by the International Health Conference*. New York, 19-22 June 1946, and entered into force on 7 April 1948.

Republica de Colombia (1994). Ministerio de trabajo y seguridad social. *Informe de la enfermedad profesional en Colombia* [Mtyss], 1994a, p. 5.

Consultado en: <http://www.minproteccionsocial.gov.co/>. Actualizado 8/09/2004.

Organización Mundial de la Salud, OMS (1995). *Salud ocupacional para todos. Estrategia mundial*. Ginebra (versión en español)

Moncada, S. (1996). Nuevos riesgos y nuevas enfermedades relacionadas con las condiciones de trabajo. *Capital Humano*, 90(6), 26-34

Ministerio de la Protección Social en Colombia (2004b). *Estadísticas Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá:

Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.

<http://www.minproteccionsocial.gov.co/>. Actualizado 8/09/2004.

Ministerio de la Protección Social, Republica de Colombia (2005). *Estudio nacional de enfermedad mental*. Bogotá:

C&C Gráficas (2004). *Estadísticas Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá:

Fasecolda (2005). *Estadísticas de enfermedad profesional. Sistema de Información*

Gremial. Federación de Aseguradores Colombianos http://www.fasecolda.com/int/CT_RP_Est.php#mor. Consultado en: 2/11/2005.

Unión General de Trabajadores del País Valenciano, UGT -PV (2004). *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: estrés ocupacional*. Consultado en: <http://www.ugt-pv.org/>. Actualizado 18/8/2004.

Antonovica, (2012) *Comunicación e imagen de los países bálticos en España a través de la técnica del discurso periodístico*. Madrid :Dykinson

Sampieri R., Collado C., & Bastidas M. (2010). *Metodología De La Investigación*. México: McGraw-HILL

Hernández, S., Fernández, R. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, República de Colombia (2000). *Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional*. Bogotá.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, República de Colombia (2004). *Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés*. Bogotá.

OIT (2009). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT;1986.

Moreno-Jiménez, B y Garrosa Hernández, E. Globalización y riesgos laborales emergentes. Editorial. Ciencia & Trabajo, 2009

Puryear, K. & Hurrell, J. (1995). *Job Stress in Changing Workforce*. Washington: American Psychological Association

Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. p.20

Dompierre, J., Lavoie, F. & Périus, M. (1993) *Les déterminants individuels, interpersonnels et organisationnels de la détresse psychologique en milieu de travail*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 243-264.

Barnett, R. (2004). Women and multiple roles: Myths and reality. *Harvard Review of Psychiatry*, 12 (3), 158-164.

Lange, A., Taris, T., Kompier, M., Houtman, I. y Bongers, P. (2003). The very best of the millennium: Longitudinal research and the demand-control-support model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (4), 282-305. Lange, A., Taris, T., Kompier, M., Houtman, I. y Bongers, P. (2003). The very best of the millennium: Longitudinal research and the demand-control-support model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (4), 282-305.

Villalobos J. (1999). Estrés y Trabajo. Recuperado el 08 de mayo, 2014, de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

Mansilla, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Valencia. Recuperado de <http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopedia/hoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>

Benjamin Stora Jean. (1992). El estrés, México: Presses Universitaires de France y Publicaciones Cruz.

Labrador, F. (1992) El estrés. Nuevas técnicas para su control. Madrid.: Ediciones Temas Hoy.

Sauter, S., Murphy, L., Colligan, M., Swanson, N., Hurrell, J. y Scharf, F. S. (1999). Stress at work. OH: National Institute for Occupational Safety and Health. 99-101

Selye, Hans (1975). Fases del estrés: alarma, adaptación o resistencia y agotamiento.

Lazarus, R. (1999) *Stress and Emotion: A New Syntesis*. New York: Springer Publising Company.

Zautra, A. (2003). *Emotions, Stress and Health*. New York: Oxford

Organización Mundial de la Salud, OMS (1948). *Preamble to the Constitution of the World Health Organization as Adopted by the International Health Conference*. New York, 19-22 June 1946, and entered into force on 7 April 1948.

Conduit, E. (1995). *The Body Under Stress*. Hilllale: Laurence Erlbaum Associates.

Valdez, M. & De Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés*. Barcelona: Martínez

Roca Editores. Valdez, M. y De Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés*. Barcelona: Martínez Roca Editores.

Brannon, L. y Feist, J. (2001). *Psicología de la salud*. Madrid: Paraninfo &

Thomson Editores. Brannon, L. y Feist, J. (2001). *Psicología de la salud*. Madrid: Paraninfo & Thomson Editores.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez-Roca.

Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Recuperado el 12 de noviembre, 2013 en:

http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf

Organización mundial de la salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés; serie protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de:

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Giddens, E. (2005). *Stress factors in a comparative study between special educators and regular educators*. Capella University, Estados Unidos.

Moreno, Lourdes; Martin, Jesús & Diaz, Eva (2005). *Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral*, Facultad de Psicología. Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad. Universidad Complutense de Madrid. 2005

Peiro M. José (1992). *El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva*.

Sindicato de Enfermería de España (SATSE), (2010) . Estrés laboral. Recuperado 8 de agosto de 2010. En: http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm

Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química

Bresó, E. (2008). *Taller: “Del Burnout al Engagement”*. Sistema de Estudios de Posgrado. Universidad de Costa Rica.

Dolan, S., García, S. & Díez Piñol, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.

Duran M.M. (2010). *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista nacional de administración. Enero-julio 2010 1 (1):71-84.

Martínez, Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento [Documento www] Recuperado el 30 de agosto de 2010, de http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm
- Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés [Documento www].Recuperado el 16 de abril de 2010, de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Del Pino, R. (2005). Administración estratégica del estrés en el trabajo: diagnóstico de estresores laborales y apoyos institucionales en complejos petroleros marinos de producción. Ponencia para el Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Serpell B., Alfredo. Administración de operaciones de construcción. 2ª ed. México, D.F.:
- Noriega, S. Jorge(1998). Obra, Administración y Gerencia. Bogotá; Bhandar Editores Ltda., 1998, p. 75

ANEXOS

Anexo (A)

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

TERCERA VERSION

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o de colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes de apetito				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia , frigidez)				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimientos de frustración de haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				

18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés en lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones .				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que “ no vale nada “ o “ no sirve para nada”.				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamiento rígido, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo (B)

Fecha de aplicación: / / /

Número de identificación del respondiente (ID)

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla.

Escriba con letra clara y legible:

1 Nombre completo:

2 Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3 Año de nacimiento

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>

Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque solo una opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnólogo incompleto	
Técnico / tecnólogo completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Posgrado incompleto	
Posgrado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca No sé
2	5	
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10.

Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)	
--	--

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuantos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuantos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entrego este cuestionario.

Jefatura – tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuantos años que desempeña el cargo u oficio en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuantos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de un año	
Temporal de un año o mas	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuantas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa a su cargo.

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque solo una opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

Anexo (C)

ENTREVISTA GRUPAL

1. ¿Las funciones que usted realiza dentro de la empresa le genera síntomas físicos, emocionales o mentales?

2. ¿Está satisfecho con los beneficios que le otorga la empresa?

3. ¿Las condiciones físicas de la empresa como la iluminación, el ruido el puesto de trabajo son para usted cómodas?

4. ¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo personal y profesional?

5. ¿Cómo percibe usted el ambiente laboral en su área de trabajo?

6. ¿Qué proponen ustedes para el mejoramiento del estrés laboral?

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

NIVEL DE ESTRÉS EN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA MAGNA CONSTRUCCIONES

Introducción.

La Organización Mundial de la Salud (2008) define el estrés laboral como una serie de condiciones emocionales, cognitivas, físicas y psicológicas las cuales se tornan en determinados momentos incontrolables y abrumadores para el trabajador, el individuo se siente agotado, con poca capacidad de respuesta a las exigencias y presiones laborales que lo ponen a prueba para afrontar determinadas situaciones.

Las circunstancias por las que puede ocurrir el estrés son variadas, pero se asocia en el momento en que el individuo se le dificulta controlar las exigencias del trabajo. Las angustias relacionadas con el desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño; provocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación (OMS, 2008). El estrés puede aumentar en la persona al no recibir apoyo por parte de su medio. Como consecuencia se presenta el aislamiento aumentando la probabilidad de accidentes y efectos negativos para la salud.

Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999), en su libro ***“La organización del trabajo y el estrés”***, reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan.

Los resultados del estudio, muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay

pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Según la organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) *“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”*.

El plan de intervención se realiza con el fin de prevenir y controlar las causas de estrés laboral que se dan en los empleados administrativos de la empresa Magda Construcciones Ltda.

Contexto organizacional

MAGNA CONSTRUCCIONES LTDA, Empresa constituida mediante documento privado de junta de socios del 19 de mayo de 2008- inscrita el 19 de mayo de 2008 bajo el número 01214840 del libro IX, Con matrícula No 01803448 de la cámara de comercio de Bogotá, cuyo representante legal es el Arq. OSCAR ALEJANDRO MARTINEZ con el objeto social de realizar contratos de consultaría y construcción de proyectos civiles y arquitectónicos con entidades privadas y del estado.

Se dedica a la construcción, edificación y demolición de instalaciones e infraestructura, así como de bienes y muebles e inmuebles, que requieran organizaciones, dependencias y entidades de la administración pública y municipal.

Hoy somos quienes contribuimos al fortalecimiento de la actividad educativa mediante la creación de centros educativos, con el propósito de mejorar su competitividad a escala nacional e internacional, coadyuvando con ello al empleo y al fomento del desarrollo nacional.

La variada y amplia experiencia personal de sus gestores, tanto técnica como empresarial, señalaron rápidamente un camino ascendente, aunque teniendo siempre como meta un tamaño de empresa mediana que surge de una idea de empresa de servicios muy personalizados, en un mercado exigente y competitivo que requiere el más alto nivel de cumplimientos en calidad y plazos. Los contratos tanto públicos como privados pronto cedieron lugar a contratos para la infraestructura educativa, capitalizando fuertemente en equipamiento y organización.

Desde su creación hasta la fecha, Magna Construcciones Ltda. Ha desarrollado más 50 contratos de construcción en todas las especialidades, dando cumplimiento a un excelente servicio de post venta y satisfacción de sus clientes, entre los cuales se encuentran el Ministerio de cultura, Ministerio de educación, Ministerio de vivienda, OIM entre otros.

Posee cerca de 100 empleados, con una planta de 30 personas, de los cuales más de 20 son profesionales en las áreas de diseño, construcción y gestión integral. Cuenta con más de 15 unidades de maquinaria pesada con la que puede abordar obras de muy diversa índole.

Magna Construcciones Ltda., tiene como misión Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con mejores espacios excediendo sus expectativas en cuanto a los diseños proporcionados, una excelente calidad en la construcción de sus y proyectos, utilizando materiales innovadores, tecnología de punta y sistemas constructivos convencionales y no convencionales ofreciendo una mejor calidad en los proyectos realizados.

Su visión es crecer como empresa constructora líder en diseño, construcción y contratación estatal en Colombia, mejorando constantemente nuestros servicios para ofrecer la mejor calidad y costos en construcción, consultoría y diseños de sus proyectos.

Resultados y Conclusiones

Dados los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario y la realización de las entrevistas a profundidad y con el objetivo de poder contribuir a la disminución de las situaciones que causan estrés en los trabajadores administrativos de Magna Construcciones, se realiza la presente propuesta de intervención con base en los resultados obtenidos del cuestionario para la evaluación del estrés, para responder al problema y objetivos planteados, la información se presenta en tablas y porcentaje como parte de la descripción de la investigación, que facilitará la lectura de las variables después de aplicados los instrumentos en la muestra poblacional.

Teniendo en cuenta que la población de empleados que participó de manera voluntaria fue de 20 trabajadores en total, correspondiendo al 100% de la población planeada, se encontró a través de la entrevista grupal y la aplicación del cuestionario información que evidencia las causas del estrés en los empleados administrativos de la empresa Magna Construcciones Ltda., tales como:

Sintomatología física, emocional o mental: Frecuentes dolores de cabeza, dolores en las manos, angustia desespero, mal humor, dolor en los ojos, cansancio mental y dolor de cintura están derivados de la toma de decisiones, atención al cliente, presión por resultados, carga laboral y posturas. lo cual se relaciona con los ítems de la encuesta que determinan la reacción fisiológica del cuerpo, en donde diversos mecanismos de defensa participan para afrontar una situación que puede ser una amenaza o que requiere alta demanda.

Condiciones físicas de las instalaciones: Luz natural, buena iluminación en las instalaciones, poco ruido interno como externo, sillas cómodas y el desgaste visual con la luz de

computador son las subcategorías que confirma el porcentaje de estrés por área o dependencia puesto que las áreas en general manejan un nivel promedio bajo de estrés a comparación del área de diseño que es la del riesgo más alto debido al uso diario del computador por jornadas largas, situaciones que generan incomodidad en el empleado por un cansancio y agotamiento visual.

Desarrollo personal y profesional: Aprendizaje continuo, fortalecimiento de capacidades, autonomía en toma de decisiones, adquisición de experiencia, oportunidad de ascenso, Interacción con diferentes profesionales y empresas, trabajo en equipo y aplicación de conocimiento son los resultados que relaciona el nivel bajo de estrés en los empleados antiguos ya que la oportunidad de crecer a nivel profesional y personal los tiene satisfechos, lo contrario de los empleados que llevan menos de un año quienes puntúan con un nivel medio de estrés pues estos no han tenido aun la oportunidad de vivir la experiencia de los empleados antiguos.

Percepción laboral: Independencia, tranquilidad, seguridad, confianza, colaboración continua, tensión por tiempos, grandes responsabilidades, y trabajo sobre el tiempo son las categorías que confirman el mayor porcentaje en nivel de estrés alto y medio en los profesionales, los cuales tienen mayor responsabilidad y tiempo limitado en las actividades que desempeñan, a diferencia de los demás empleados quienes mantienen un nivel promedio entre el 7% y el 15%.

Como factor protector tenemos:

Beneficios laborales: La flexibilidad del horario, las bonificaciones económicas, el apoyo económico para estudio y disponibilidad de tiempo para familia son las subcategorías que confirman el porcentaje del estrés por cargo que fue uno de los más bajos, ya que los empleados se encuentran satisfechos con todos aquellos aspectos de recompensa o premio que brinda la

empresa como retribución o remuneración por su trabajo y esfuerzo. De alguna manera este aspecto minimiza el impacto que el estrés puede tener en los colaboradores administrativos de la empresa.

Conclusiones

Son distintas las investigaciones y el trabajo que se ha elaborado en torno al estrés laboral en distintas poblaciones, puesto que el estrés es una de las causas más nombradas en la aparición de enfermedades que se pueden desarrollar en los ámbitos laborales como; los trastornos digestivos, falta de sueño, dolor de cabeza y tensiones musculares que deterioran la calidad de vida de las personas. Invertir en la prevención del estrés laboral es rentable para las organizaciones debido a que previene tener un empleado estresado que puede presentar ausentismo, poco sentido de pertenencia baja satisfacción, productividad y pro actividad, situación que causa pérdidas económicas para las organizaciones. (Sierra, J.C., 2003)

Esta propuesta de intervención cobra valor al ofrecer a la población de empleados administrativos, una proposición que tiene en cuenta la opinión de estos para conocer sus necesidades, igualmente estas actividades son con el objetivo de no generalizar la forma de intervenir en los distintos ambientes laborales ya que cada uno es único.

Esta propuesta ofrece una visión más amplia y detallada de lo que comprende el estrés laboral, cuales son los factores que hacen vulnerables a los individuos para padecerla, cuales son los desencadenantes o estresores que se presentan en los distintos contextos de las personas en su cotidiano vivir y como a través del uso de estrategias de afrontamiento , como el manejo de las emociones, un uso apropiado de nuestros pensamientos y conductas, podemos generar

alternativas que permitan a la persona ser menos susceptibles a verse afectadas por el estrés laboral.

Objetivos

Objetivo general

- Contribuir con el manejo y control de los niveles estrés en los trabajadores administrativos de la empresa Magna Construcciones Ltda., con la finalidad de evitar la presencia de enfermedades profesionales y disminuir los síntomas presentes en algunos de los trabajadores.

Objetivos específicos

- Capacitar a trabajadores frente a actividades laborales propias del puesto de trabajo según área o dependencia.
- Dar a conocer por medio de talleres la importancia de las sensaciones, emociones y pensamientos del ser humano como trabajador.
- Sensibilizar a los trabajadores administrativos generando estrategias de conocimiento frente al estrés.
- Vigilar con regularidad el grado de satisfacción y la salud del trabajador.
- Educar a los participantes en manejo de los síntomas físicos y emocionales por medio de técnicas de relajación, gestión del tiempo y reafirmación personal.
- Fortalecer en estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención del estrés laboral.

Matriz de intervención con metodología e indicadores.

Cuadro 1.- Matriz de intervención con metodología e indicadores.

Objetivo Especifico	Actividad	Metodología	Alcance	Indicador
Acciones derivadas de las funciones propias del trabajo	Capacitar a trabajadores frente a actividades laborales propias del puesto de trabajo según área o dependencia.	Inducción y reinducción. Se realizarán capacitaciones sobre desempeño y bienestar laboral donde se muestre las diferentes áreas y actividades de trabajo para saber cómo los empleados administrativos deben afrontar sus labores diarias. Estas capacitaciones se harán tres veces en el año, en donde se harán grupos por dependencias, cada capacitación está compuesta de dos sesiones de cuatro horas cada sesión. Se destinará una persona de las diferentes áreas que actualmente desempeñan la labor, para que esta se encargue de liderar la capacitación desde sus conocimientos laborales.	Fortalecer estrategias para adecuar las condiciones del empleado frente a sus actividades laborales diarias. Mejorar la atención de los empleados frente a sus obligaciones diarias mejorando su propio potencial y sus intereses.	Número de actividades realizadas / Número de actividades encomendadas por el jefe inmediato.
Acciones de la organización	Dar a conocer la importancia de las sensaciones, emociones y pensamientos del ser humano como trabajador.	Taller teórico-práctico: sensaciones, emociones y pensamientos. Se realizarán talleres. Estos talleres se harán tres veces en el año, manejando tres grupos: Grupo 1: Interpretarán las emociones que produce el estrés, a cada participante se le asignará una emoción, pasaran en público a interpretar las emociones asignadas. Grupo 2: Dramatizan las actividades que hacen a diario en sus puestos de trabajo. Grupo 3: Se les asignará una lectura sobre estrés, su relación con el SNA y síntomas físicos para que comenten a nivel grupal	Identificación de emociones, pensamientos, sensaciones físicas.	Mayor conocimiento acerca de sus propias emociones.

			esta información relacionándola con sus experiencias personales y las posibles sensaciones experimentadas durante las gestiones interpretadas.		
Acciones de la organización	Sensibilizar a los trabajadores administrativos generando estrategias de conocimiento frente al estrés.	El estrés como identificarlo (video).	Se hará entrega de formatos para que los participantes diligencien un auto registró a lo largo de la semana con la información sobre las situaciones que les causaron estrés en el trabajo. El expositor indicará cómo diligenciarlo.	Conocimiento relevante acerca del estrés, causas, síntomas, etapas y manejo.	Implementación de estrategias de manejo de situaciones tensionantes.
Acciones de la organización	Vigilar con regularidad el grado de satisfacción y la salud del trabajador.	Satisfacción y la salud del trabajador (juego de roles)	<p>En un tablero se pondrán rostro con distintas expresiones faciales que representarán distintas emociones y a cada uno se les entregara un juego de rostros a pequeña escala.</p> <p>Se le pedirá a cada participante que lea en voz alta la situación de mayor relevancia, habrá un tablero con rostros, para identificar la emoción que genere esta situación, de 1 a 5 debe señalar con que intensidad la experimento.</p> <p>Se solicitará que cada uno utilice el paquete de rostros que se le entrego a pequeña escala para ponerlas al lado de cada situación que escribió en el registro, identificando las emociones que experimento en cada una de las situaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de emociones en los empleados de la constructora. • Control general de satisfacción y salud de los empleados. 	<p>Aumento del conocimiento de los empleados frente a actividades de reconocimiento o Realizadas/ Número de personas que lograron reconocimiento total.</p>

Acciones de la organización	Educar a los participantes en manejo de los síntomas físicos y emocionales, por medio de técnicas de relajación, gestión del tiempo y reafirmación personal.	Manejo de la tensión en el trabajo: diferentes técnicas.	Se organizara a los participantes en sillas, se solicitara a cada participante empezar a tensar los músculos al grado máximo luego relajarse, continuando con ejercicios de respiración, y se les pedirá que se acuesten, cierren los ojos y relajen todo su cuerpo.	Asegurar la completa participación de la actividad e iniciar a enseñar a educar a los empleados acerca de técnicas de relajación.	Manejo adecuado del estrés laboral.
Acciones de la organización	Realizar estrategias y estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención del estrés laboral.	Estrategias de afrontamiento, como mediadoras del estrés.	Se solicitará a cada participante que identifique y reflexione por medio de un auto registro el tipo de estrategia de afrontamiento que más utilizo y si fue el más adecuado. Se hará un juego de roles de parejas donde los participantes representaran la tercera situación que más causo estrés en el auto registro y deberán poner en práctica una de las estrategias de afrontamiento que nos sirva para prevenir el estrés.	Fortalecer la estrategia más utilizada para establecerla en toda la empresa constructora.	Número de estrategias utilizadas / número de estrategias vistas en capacitación.

Presupuesto.

Cuadro 2.- Presupuesto

Actividad	Valor Individual	Cantidad	Presupuesto
Profesional especializado en temas de estrés (6 horas)	900.000	1	900.000
Propuesta creativa de intervención	1.200.000	1	1.200.000
Propuesta de producto ampliado	300.000	1	300.000
Aplicación de pruebas estrés y estrategias por persona.	150.000	20	3.000.000
Papelería	20.000	20	400.000
Imprevistos	200.000	1	200.000
Total	\$2.590.000		\$6.000.000,00

Cronograma.

Cuadro 3. Cronograma

Actividades / Mes	Ener o	Febrer o	Marz o	Abri l	May o	Juni o	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Observacion es
Capacitar a trabajadores frente a actividades laborales propias del puesto de trabajo según área o dependencia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Se realizará la formación de actividades a ejecutar según área o dependencia.
Dar a conocer la importancia de las sensaciones, emociones y pensamientos del ser humano como trabajador			X	X									Se realizará un taller teórico-práctico a los empleados administrativos. Estos talleres se harán tres veces en el año, en donde se harán tres grupos
Sensibilizar a los trabajadores administrativos generando estrategias de conocimiento frente al estrés.					X	X							Se hará capacitaciones donde se genere conocimiento relevante para mejorar las situaciones que causan

													estrés en el trabajo.
Vigilar con regularidad el grado de satisfacción y la salud del trabajador							X	X					En un tablero se pondrán rostros con distintas expresiones faciales que representarán distintas emociones y a cada uno se les entregara un juego de rostros y roles a pequeña escala.
Educar a los participantes en manejo de los síntomas físicos y emocionales por medio de técnicas de relajación, gestión del tiempo y reafirmación personal									X	X			Se tomaran técnicas de relajación iniciando con unos ejercicios y continuando con clase de yoga.
Realizar estrategias y estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención del estrés laboral											X	X	Se realizara Capacitación para informar acerca de estrategias donde se realizara juego de roles.

Bibliografía

Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido

Organización mundial de la salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés; serie protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de:

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Recuperado el 12 de noviembre, 2013 en:

http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf

Juan Carlos Sierra (2003) *Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar*. Virgilio Ortega; Ihab Zubeidat; Revista Mal-estar E Subjetividad 2003,